

# After-sales

Informationen rund um Service,  
Teile, Zubehör und Lifestyle.

Eine Publikation für Mitarbeiter der BMW Handels- und Serviceorganisation.

## Produkttechnik

### **BMW 1er mit EfficientDynamics:**

Wegweisend bei Verbrauch und Emission.

## Werkstatt-Technik

### **Service Prozesse und Systeme:**

Die neue Generation läuft an.

## Original BMW Zubehör

### **Neues Sortiment für den BMW 1er:**

Extras für Drei- und Fünftürer.



BMW Aftersales

Ausgabe Nr. 84



Freude am Fahren

## International

<b>Editorial</b>	
Robert Bailey McEwan. Was Kunden fordern.	3
<b>Panorama</b>	
Kurz gemeldet. Nachrichten aus der Welt von BMW.	4
<b>BMW in Slowenien</b>	
Kleiner Markt mit großen Möglichkeiten. Solides Potenzial.	30

## Produkttechnik

<b>Neuer BMW 1er</b>	
Die neue Basis. Modellüberarbeitung und Dreiturier.	6
<b>Neue Vierzylindermotoren</b>	
Extrem effizient. Wirtschaftlichkeit und Dynamik kombiniert.	8
<b>BMW 5er Modellüberarbeitung</b>	
Neuer Schwung. Besser, stärker, sparsamer.	10
<b>Technik-Quiz</b>	
Der Kompetenz-Test. Prüfen Sie Ihr technisches Wissen.	13

## Service

<b>Meldelinie V</b>	
Rückmeldung aus dem Feld. Mit System vorgehen.	14
<b>Neue Servicemobile</b>	
Auch mit BMW 1er und BMW 5er. Erweiterte Flotte.	15
<b>Werkstatt-Technik</b>	
Neue Generation läuft an. Prozesse und Systeme.	16
<b>DISplus</b>	
Servicevertrag bis Mitte 2007. Auslaufmodell.	17
<b>Mobiltelefone</b>	
Kompatibilitäts-Check. Schnell geklärt.	18
<b>Übergabedurchsicht</b>	
Jetzt vereinfacht. Steigerung der Effizienz.	18
<b>Checkliste für Auto Start Stop Funktion</b>	
Fragen für die Kundenannahme. Fehler vermeiden.	18

<b>Diagnose</b>	
Auto Start Stop Funktion. Genau prüfen.	20
<b>Diagnose-Tipps</b>	
Fehlersuche bei Motorproblemen. Unnötige Reparaturen.	21
Rückmeldung über Diagnosesystem. Schneller Draht.	21

## Vermarktung

<b>Customer Relationship Management</b>	
Kontaktchancen nutzen. Arbeit mit Remindern.	22
<b>BMW Service Inclusive</b>	
Serienmäßig inklusiv. Mehrwert ab Werk.	23
<b>Best Practice</b>	
Versiegelungs- und Pflegekonzept. Eine Idee aus UK.	23

## Teile, Zubehör, Lifestyle

<b>Teile und Zubehör Tipps</b>	
ASAP. Expresslinks.	24
ETK. Jetzt auch für Zubehör.	24
<b>Original BMW Teile</b>	
Wettbewerbsvergleich. Schalldämpfer-Tests.	25
M&L. Jetzt aus Zentrallager.	26
Neue RDC. Mehr Distributionskapazität.	26
<b>Original BMW Zubehör</b>	
Korrosionsschutz. Besserer Werterhalt.	26
Zubehör-Konfigurator. Auf Mausclick.	27
Lackschutzfolie. Vorbeugen ist besser.	27
Extras für den neuen BMW 1er. Schön und praktisch.	28
<b>Lifestyle</b>	
BMW ORACLE Racing Collection 2007. Erfolgsprogramm.	29
BMW Golfsport Kollektion 2007. Rund um den Ball.	29
Neue Kataloge. Alles auf einen Blick.	29
BMW Sauber F1 Team Collection 2007. Mit Vollgas.	29

## Impressum

**AfterSales** erscheint drei- bis viermal jährlich und wird in 14 Sprachen (Deutsch, Englisch, Französisch, Griechisch, Japanisch, Koreanisch, Niederländisch, Portugiesisch, Slowenisch, Schwedisch, Spanisch, Thailändisch, Tschechisch, Chinesisch) an Service- und Teilevertriebsmitarbeiter in nahezu 90 Ländern versandt. **■ Herausgeber:** Bayerische Motoren Werke Aktiengesellschaft, AfterSales Kommunikation, VT-A-4, D-80788 München **■ BMW Objektleitung:** Henrike Seiffer, VT-A-4, E-Mail: henrike.seiffer@bmw.de **■ Redaktion und Produktion:** Hörner/Wieland, Gewerbepark 13, D-83052 Bruckmühl **■ Auslandsausgaben:** Japan: BMW Japan Corp. Chiba; Korea: BMW Korea Co., Ltd., Seoul; Slowenien: BMW Group Slovenija, Ljubljana; Thailand: BMW (Thailand) Co., Bangkok; Tschechische Republik: BMW Czech Republik, Prag; USA: BMW of North America, LLC., Woodcliff, NJ **■ Nur für den internen Gebrauch in der BMW Handels- und Serviceorganisation.** Nachdruck nur mit Genehmigung der BMW AG, VT-A-4. 04/07, 40 000



## Was Kunden fordern

Uns allen sollte klar sein, dass unabhängige Teillieferanten, Serviceketten und OES-Lieferanten (Original Equipment Supplier) es darauf abgesehen haben, einen ständig wachsenden Anteil an unserem OEM (Original Equipment Manufacturer) Teilegeschäft einzunehmen. Dementsprechend haben wir unsere Logistikstrategie ausgerichtet. Zu deren Zielen gehören nicht nur Prozess- und Kosteneffizienz, sondern auch eine zunehmende Flexibilität im Teilevertrieb gegenüber den autorisierten BMW Betrieben und dem Geschäft mit den freien Werkstätten. Nur so können wir der Bedrohung begegnen, die von der zunehmenden Anzahl der Wettbewerber ausgeht.

Ein wichtiger Faktor im Wettbewerb mit freien Anbietern ist die Teileverfügbarkeit – aus der Sicht des Endkunden (Kunden von BMW Werkstätten genauso wie Kunden freier Werkstätten). Um dieses Kriterium in Zahlen ausdrücken zu können, wurde eine neue Definition erarbeitet. Sie wird als „Erfüllungsgrad der Kundenanforderung“ bezeichnet.

Dieser Erfüllungsgrad ist wie folgt definiert: Die Anzahl der am selben Tag erledigten Aufträge bei voller Teileverfügbarkeit wird geteilt durch die Anzahl der Fahrzeugdurchläufe in der Händlerwerkstatt an diesem Tag.

Je besser die Teileverfügbarkeit ist und je mehr Aufträge daher erledigt werden können, desto höher ist der Wert.

In der Praxis stellt sich die Situation folgendermaßen dar: Wenn ein Händler 20 Teile für einen Auftrag benötigt, aber nur 18 Teile verfügbar sind, liegt seine FPA (First Pick Availability, d. h. Teileverfügbarkeit) bei 90 Prozent (was ein sehr guter Wert ist). Die Erfüllung der Kundenanforderung ist allerdings gleich Null.

Wenn dieser Händler jedoch über das System Zugriff auf einen oder sogar zwei BMW Eilaufträge pro Tag hat, können die fehlenden Teile beschafft und der Auftrag am Fahrzeug des Kunden noch am selben Tag ausgeführt werden. In diesem Fall beträgt der Erfüllungsgrad der Kundenanforderung 100 Prozent.

Eine in den europäischen Märkten durchgeführte Studie zeigt die dramatischen Veränderungen bezüglich der Flexibilität des Teilevertriebs und der Lieferhäufigkeit, die langfristig erforderlich sein werden. Es liegt an uns, diese Herausforderungen richtig einzuschätzen und ihnen entgegenzutreten. Wir bei VT (Vertrieb Teile) haben uns darauf eingestellt und sind bereit, die Märkte dabei tatkräftig zu unterstützen.

Robert Bailey McEwan,  
Leiter Regionale Distributionszentren

# Erfolgreicher Anlauf des Aftersales in der VG Indien

Von Beginn an spielt der Aftersales bei der neu gegründeten Vertriebsgesellschaft in Indien eine zentrale Rolle.

Mit der offiziellen Eröffnung am ersten Januar diesen Jahres ging auch die Verantwortung für den Aftersales vom Vertriebsbüro V5-R2 in Singapur an die neue Vertriebsgesellschaft von BMW in Indien, V5-IN, mit Sitz in Gurgaon / Neu-Delhi über.

Dem ging eine annähernd zweijährige Projektphase voraus, in der unter der Koordination des Bereichs Service Consulting die erforderlichen Servicestrukturen und -prozesse durch die zentralen Servicefachabteilungen geplant und umgesetzt wurden.

Durch intensive Abstimmungen mit den diversen beteiligten Teilprojekten, in denen sämtliche Unternehmensbereiche (A, E, F, P, T und V) vertreten waren, konnte zudem gemeinsam mit der Region V5 der Aufbau einer funktionalen Aftersales-Organisation realisiert werden.

So wurde auch der Bereich Aftersales unter der Leitung von Owen Riley während der Anlaufphase seit August letzten Jahres sukzessive personell besetzt – insgesamt werden 14 Mitarbeiter die Funktionen Teilevertrieb, Gewährleistung, Customer Relationship Management, Technische Betreuung, Training, Homologation und Händlerbetreuung wahrnehmen.

Bereits im Vorfeld wurden einige Mitarbeiter des Aftersales durch die Bereiche Vertrieb Service und Vertrieb Teile in München für ihre zukünftigen Aufgaben in Indien qualifiziert, so dass beispielsweise die Prozesse für die Gewährleistung und Customer Relationship Management sowie auch den Teilevertrieb reibungslos anlaufen konnten.

Zusätzliche Unterstützung erhält der Aftersales durch den Einsatz von Service Consultants: einen organisatorischen Spezialisten, der die nächsten zwei Jahre die Umsetzung der Servicestrukturen beim Aufbau des Händlernetzwerkes sicherstellt sowie einen technischen Spezialisten, der im Laufe der nächsten sechs Monate den technischen Support und die damit verbundenen Prozesse implementieren wird. Während dieser Zeit coachen die

Service Consultants sowohl die Servicemitarbeiter der Vertriebsgesellschaft als auch die der Handelsorganisation und machen diese in der Praxis „fit“ für ihre zukünftigen Aufgaben.

Ein neuer Weg wurde in Sachen Retail-Training beschritten: Erstmals wurden Räumlichkeiten für praktische und theoretische Trainingsmaßnahmen der technischen und nicht-technischen Mitarbeiter aus den Handelsbetrieben in einem lokalen CKD-Werk (Completely Knocked Down) im Ausland integriert.

Im Produktionsstandort im südindischen Chennai, in dem seit Februar Fahrzeuge vom Typ E90 montiert werden, stehen ab April 2007 ein mit Hebebühne und Spezialwerkzeugen ausgestatteter Praxisraum sowie ein adäquater Theorieraum für Trainings zur Verfügung. Hierbei unterstützte das zentrale Aftersales Training koordinativ und organisatorisch bei Beschaffung und Aufbau der Trainingseinheit.

Eine gemeinsame Nutzung von Spezialwerkzeugen und Trainingsequipment durch den Aftersales und die Produktion ermöglicht hierbei Kosteneinsparungen, zudem können so Erfahrungen aus der Handelsorganisation und produktspezifische Informationen schnell und unbürokratisch zum beiderseitigen Vorteil ausgetauscht werden.

Zur Sicherstellung der Basisqualifizierung wurden bereits Ende letzten Jahres 43 Servicemitarbeiter der neuen Handelsbetriebe in Indien, Singapur und Malaysia trainiert. Erstklassige Unterstützung gab es in diesem Zusammenhang durch das regionale Trainingszentrum in Malaysia, das tatkräftig bei der Organisation und Durchführung der Seminare unterstützte.

Die Handelsorganisation befindet sich derzeit im rapiden Aufbau: Die Vertriebsgesellschaft startet zu Anfang des Jahres mit vier Händlern (teilweise in vorläufigen Betriebsstätten), für Ende 2007 sind bereits acht vollausgestattete Betriebe vorgesehen, die das gesamte Leistungsspektrum bieten (Verkauf, Service, Teile und Systeme).

Die Voraussetzungen für einen guten Start im Sub-Kontinent Indien sind also gegeben, so dass BMW sich auch in diesem Markt nicht zuletzt dank einer starken Aftersales-Organisation erfolgreich behaupten wird.



Besuch vor Ort: Hermann Maier (links) von der BMW Zentrale übergab Trainingsmanager Shardendu Chaturvedi die Schlüssel.

# Service für den BMW X5 Event

Zwischen dem 11. Februar und dem 11. März 2007 erlebten die Geschäftsführer der internationalen BMW Handelsorganisation den neuen BMW X5 im spanischen Valencia und der Umgebung. Das Team des technischen Supports der BMW Group sorgte bei dieser Großveranstaltung für einen reibungslosen Ablauf und wurde von BMW Spezialisten aus den internen Abteilungen Entwicklung und Produktion sowie aus den Autohäusern und Niederlassungen unterstützt. Sie betreuten 400 neue BMW X5 und weitere 100 Ausstellungs-, Wettbewerbs- und Organisationsfahrzeuge über einen Zeitraum von acht Wochen, denn zu der eigentlichen Veranstaltung kamen für den Service noch weitere vier Wochen Vor- und Nachbereitung. Das 45 Mann starke Team war damit insgesamt 60 Tage in provisorischen Zeltwerkstätten im Einsatz.

Unter der Regie des Service Kernteams der Zentrale wurde wieder besonderer Wert auf sorgfältige Diagnose und Fehleranalyse an den Fahrzeugen gelegt. Durch regelmäßige Information der E70 Fachstellen konnte die Qualität der Kundenfahrzeuge bis zum Verkaufsstart in Europa nochmals optimiert werden. Neben umfangreichen Wartungsarbeiten behob die Servicemannschaft einige Unfall- und Transportschäden, führte an sämtlichen Fahrzeugen komplette Fahrzeugprogrammierungen durch und sorgte



für perfekten Reifenservice auf einem Fahrdynamik-Übungs Gelände. Es wurden vier Servicestützpunkte und zusätzlich ein mobiler Service mit Begleitfahrzeugen eingerichtet.

## BMW in Genf

Als Pionier zukünftiger Mobilität präsentierte sich BMW vom 8. bis 18. März 2007 auf dem Automobilsalon in Genf: Selten zuvor wurde ein so starker Fokus auf innovative Maßnahmen zur Reduzierung von Verbrauch und Emissionen gerichtet. Unter dem Motto „Energie macht zu viel Spaß, um sie zu verschwenden“ wurden die neuesten Technologien der Strategie BMW EfficientDynamics vorgestellt.

Im Mittelpunkt standen die BMW Motorenexponate und die Premierenfahrzeuge. Ein besonderer Anziehungspunkt war der überarbeitete BMW 1er sowie dessen erstmals vorgestellte dreitürige Variante. Das Publikum war von der Bandbreite der Innovationen beeindruckt, mit denen schon heute die Ressourcen nachhaltig geschont werden: Auto Start Stop Funktion, Bremsenergieerückgewinnung, eine neue Generation der Direkteinspritzung sowie Electric Power Steering führen dazu, dass zum Beispiel der BMW 120i etwa einen Liter Kraftstoff nach EU-Norm weniger verbraucht und dabei eine Sekunde schneller von 0 auf 100 km/h beschleunigt.



Das BMW M3 Concept Car überzeugte durch intelligenten Leichtbau, der zu einer Gewichtsreduzierung und dadurch zu einem moderaten Verbrauch führt. Auch die Modellüberarbeitung des BMW 5er stellte eindrucksvoll unter Beweis, dass sich Effizienz und Dynamik perfekt ergänzen können.

Der Messestand von Original BMW Zubehör lud die Besucher ein, sich interaktiv mit den Fahrzeugen und ihren Ausstattungen zu beschäftigen. So hatten die Gäste an einem Lebenswelten-Exponat die Gelegenheit, sich ihr individuelles Original BMW Zubehör auszuwählen und kennenzulernen. Während das Felgen-Exponat eine Auswahl exklusiver Leichtmetallräder beinhaltete, gab das Entertainment-Exponat einen Überblick über die Integration des DVD-Systems Portable, des DVD-Systems Advanced, des DVB-T-Empfängers sowie der iPod-Schnittstelle ins Fahrzeug.

Vier Fahrzeuge, darunter der erstmals in der Schweiz präsentierte neue BMW X5 waren mit Produkten von Original BMW Zubehör ausgestattet. Ein viel bewundertes Highlight war der BMW X5 4.8is mit Aerodynamikpaket.

Mit dem Auftritt von BMW in Genf dokumentierte das Unternehmen einmal mehr seine technische Kompetenz bei Dynamik, Wirtschaftlichkeit und Qualität.



# Die neue Basis

Auf dem Internationalen Automobilsalon in Genf wurde der BMW 1er mit einer zweiten Karosserievariante, neuen umweltfreundlichen Motoren, modifiziertem Design und überarbeitetem Innenraum vorgestellt.

Ab sofort ist der BMW 1er auch als Dreitürer zu haben. Die neue Modellvariante wirkt noch dynamischer, weil die lange Front betont und der optische Schwerpunkt weiter nach hinten verlagert wird. Die Seitenansicht wird von der langen Tür mit ihrer rahmenlosen Scheibe geprägt. Die gezielten Modifikationen im Front- und Heckbereich, die auch dem Fünftürer zugute kommen, lassen den neuen BMW 1er noch kraftvoller erscheinen. Die BMW Niere wurde neu gestaltet und vergrößert. Dazu kommen eine neue Einfassung der Scheinwerfer, eine dunklere Umrahmung der Leuchten, ein breiterer Lufteinlass im unteren Bereich der Frontschürze, eine verstärkte Spoilerlippe und eine neue Zierleiste. In der neuen, stark ausgeprägten Lichtkante der Heckschürze wird der Verlauf der seitlichen Schwellerlinien fortgesetzt und die Form der Frontspoilerlippe wieder aufgenommen.

Schwungvoll und hochwertig zeigt sich das neu gestaltete Interieur. Der untere Bereich der Instrumententafel und die Türverkleidungen wurden umfangreich überarbeitet, die Bedienelemente auf der Mittelkonsole harmonisch geordnet. Die Türverkleidungen erhielten eine neue Form und werden nun mit dem

gleichen Material bezogen wie die Mittelbahn der Sitze. Eine neue Narbung für die Kunststoffoberflächen vermittelt einen hochwertigen Qualitätseindruck. Galvanisierte Oberflächen schmücken die neu gestalteten Türöffner und weitere Bedienelemente. Die in die Türverkleidungen integrierten Kartentaschen sowie das Handschuhfach passen sich mit ihren sanft gerundeten Formen nun ebenfalls der Linienführung des Interieurs an und stellen zudem mehr Stauraum zur Verfügung.

In der dreitürigen Variante (E81) ist der BMW 1er als Viersitzer konzipiert, wobei zwischen den hinteren Einzelsitzen ein zusätzliches Ablagefach Platz findet. Auf Wunsch und ohne Aufpreis kann die dreitürige Version jedoch auch als Fünfsitzer konfiguriert werden.

Das zentrale Element der aktiven Sicherheit ist die in ihrer Wirksamkeit und Steuerung optimierte Fahrstabilitätsregelung DSC (Dynamische Stabilitäts Control). Bei besonders starkem Verzögerungsbedarf maximiert der Bremsassistent den Bremsdruck. Die Cornering Brake Control (CBC) wirkt beim Bremsen in Kurven der Eindrehnung des Fahrzeugs entgegen. Im Modus DTC (Dynamische Traktions Control) werden die Schlupfschwell-



Für jeden das Richtige: Neben der bekannten fünftürigen Version gibt es den BMW 1er ab sofort auch als Dreitürer. Äußerlich sind die neuen Modelle an zahlreichen Modifikationen im Front- und Heckbereich zu erkennen, im Inneren an dem noch hochwertigeren Interieur.



len des Systems bei Bedarf erhöht. Im BMW 130i umfasst die DSC darüber hinaus einen automatischen Bremsdruckausgleich bei extrem hohen Bremsentemperaturen, einen Anfahrassistenten und eine Trockenbremsfunktion.

Vor dem Hintergrund der globalen Klimaerwärmung und der aktuellen Diskussion um den Kohlendioxidausstoß von Fahrzeugen kommt den BMW EfficientDynamics Maßnahmen, die beim neuen BMW 1er erstmals zum Einsatz kommen, besondere Bedeutung zu. Die neuen Vierzylinder-Triebwerke des neuen BMW 1er (mehr dazu auf den folgenden Seiten) werden in Europa mit der Brake Energy Regeneration (Bremsenergierückgewinnung) kombiniert, die durch eine intelligente Generatorregelung Kraftstoff und Emissionen einspart. Der neue BMW 1er mit Vierzylinder-Motor besitzt darüber hinaus in Kombination mit einem Schaltgetriebe die neue Auto Start Stop Funktion und eine Schaltpunktanzeige im Cockpit.

Für mehr Präzision und Kraftstoffersparung sorgt das neue Lenksystem EPS (Electric Power Steering), bei dem die Lenkunterstützung von einem Elektromotor übernommen wird. Das EPS, das serienmäßig auch die Servotronic-Funktion umfasst, verbraucht nur dann Energie, wenn tatsächlich gelenkt wird.

Der neue Vierzylinder-Direkteinspritzer-Benzinmotor wird in zwei Leistungsstufen (125 kW / 170 PS beim BMW 120i, 105 kW / 143 PS beim 118i) eingesetzt. Der neue Vierzylinder-Diesel mit einem Hubraum von 2,0 Litern steht ebenfalls in zwei Leistungsstufen zur Verfügung: 130 kW / 177 PS und 105 kW / 143 PS.

Als Basisversion bleibt für den fünftürigen E87 vorerst der bewährte 1,6-Liter mit äußerer Gemischbildung und Doppel-VANOS im Programm. Das 85 kW/115 PS starke Triebwerk ist

nicht mit Brake Energy Regeneration und Auto Start Stop Funktion ausgerüstet. Der BMW 116i besitzt auch keine Schaltpunktanzeige.

Der neue BMW 1er ist in allen Motorvarianten serienmäßig mit einem Sechsgang-Schaltgetriebe ausgestattet. Optional können alle Triebwerke außer dem 1,6-Liter im 116i mit einer Sechsstufen-Automatik einschließlich Steptronic-Funktion kombiniert werden. Dabei kann der Fahrer mit dem Gangwahlhebel auch manuell in die Gangwahl eingreifen. Beim BMW 130i können die Fahrstufen auch über Schaltwippen am Lenkrad sequenziell geschaltet werden. Kurze Reaktions- und Schaltzeiten sowie die direkte Motoranbindung unterstützen auch im Automatik-Modus den sportlichen Charakter des neuen BMW 1er.

# Extrem effizient

Die neuen BMW Vierzylindermotoren im E81 und E87 überzeugen mit minimalem Verbrauch bei maximalem Fahrspaß.

Der überarbeitete BMW 1er wird von einer neuen Generation von Vierzylindermotoren angetrieben. Die Ottomotoren arbeiten wesentlich effizienter als ihre Vorgänger, was maßgeblich auf die Kraftstoff-Direkteinspritzung zurückzuführen ist. Die High Precision Injection ermöglicht einen Magerbetrieb über weite Bereiche des Drehzahlbands.

Die Injektoren, die den Kraftstoff mit einem Druck von 200 bar in die Zylinder befördern, ermöglichen eine besonders fein dosierte Gemischaufbereitung. Ihre Düsenadeln reagieren extrem schnell und mit hoher Konstanz auf die vom Motorsteuergerät übertragenen Einspritzimpulse. Trotz der beengten Bauumsituation im Zylinderkopf sind die Injektoren erstmals direkt neben der Zündkerze positioniert. Dort bewirken die nach außen öffnenden Einspritzdüsen eine stabile und kegelförmige Ausbildung des Einspritzstrahls im Brennraum. Im Gegensatz zu der bislang üblichen wandgeführten Einspritzung ermöglicht dieses strahlgeführte Verfahren eine erheblich schnellere und effizientere Gemischaufbereitung.

Auf diese Weise wird auch die für den Magerbetrieb notwendige Schichtladung realisiert. Dabei bilden sich innerhalb des Brennraums verschiedene, ineinander übergehende Schichten unterschiedlicher Kraftstoff-Luft-Gemische. Mit größerer Entfernung zur

Zündkerze nimmt der Kraftstoffanteil im Gemisch kontinuierlich ab. Nur unmittelbar im Bereich der Zündkerze steht ein besonders fettes und damit zündfähiges Gemisch zur Verfügung. Sobald es gezündet ist, verbrennen auch die mager zusammengesetzten Schichten in größerer Distanz zur Zündkerze sauber und gleichmäßig.

Der Vierzylinder-Direkteinspritzer mit einem Hubraum von 2,0 Litern geht im neuen BMW 1er gleich in zwei Leistungsstufen an den Start. Der größte konstruktive Unterschied beider Varianten ist das Schaltsaugrohr bei der leistungsstärkeren Version. Im BMW 120i leistet der Leichtmetallmotor 125 kW / 170 PS, was einer Steigerung um 15 kW / 20 PS im Vergleich zum Vorgänger entspricht. Das maximale Drehmoment von 210 Nm liegt bei 4250 U/min an. Damit beschleunigt der neue Dreitürer in 7,7 Sekunden (Fünftürer 7,8 Sekunden) von null auf 100 km/h, die Höchstgeschwindigkeit beträgt für beide Varianten 224 km/h. Im EU-Testzyklus verbraucht der neue BMW 120i durchschnittlich nur 6,4 Liter je 100 Kilometer.

105 kW / 143 PS und damit 10 kW / 14 PS mehr als bisher treiben den neuen BMW 118i an. Der Vierzylinder entwickelt in dieser Leistungsstufe ein Drehmoment von 190 Nm, das bei 4500 Touren anliegt. Die Beschleunigung von null auf 100 km/h



dauert 8,7 Sekunden (Fünftürer 8,8 Sekunden), die Höchstgeschwindigkeit liegt bei beiden Modellen bei 210 km/h. Im EU-Testzyklus verbraucht der Motor in beiden Karosserievarianten durchschnittlich 5,9 Liter auf 100 Kilometer.

Der BMW 1er wird als erstes Modell mit einem neuen Vierzylinder-Turbodiesel mit 2,0 Liter Hubraum ausgestattet. Der durch ein Aluminium-Kurbelgehäuse erheblich leichter gewordene Motor steht in zwei Leistungsstufen zur Verfügung. Die deutliche Verbrauchsreduzierung im Vergleich zum Vorgänger wurde durch Modifizierungen bei der Brennraumgestaltung, der Luftzuführung und der Common-Rail-Direkteinspritzung sowie am Turbolader mit variabler Schaufelradgeometrie erreicht.

Im neuen BMW 120d leistet der Vierzylinder 130 kW / 177 PS – ein Plus von 10 kW / 14 PS. Das maximale Drehmoment von 350 Nm bei 2000 U/min sorgt für überlegene Durchzugskraft. Die Höchstgeschwindigkeit liegt in beiden Karosserievarianten bei 228 km/h. Für den Sprint von null auf 100 km/h benötigt der neue BMW 120d nur 7,5 Sekunden (Fünftürer 7,6 Sekunden). Gleichzeitig verringert sich der Verbrauch im EU-Testzyklus beim Drei- und beim Fünftürer auf durchschnittlich 4,9 Liter je 100 Kilometer.

Um 15 kW / 21 PS auf 105 kW / 143 PS stieg die Leistung beim neuen BMW 118d, das maximale Drehmoment erhöhte sich um 20 auf 300 Nm bei 2000 U/min. Damit ist eine Höchstgeschwindigkeit von 210 km/h möglich, von null auf 100 km/h beschleunigt der neue BMW 118d in 8,9 Sekunden (9,0 Sekunden). Trotz der erhöhten Leistung ergibt der EU-Testzyklus bei beiden Versionen einen Durchschnittsverbrauch von nur 4,7 Litern auf 100 Kilometer.

Für gesteigerte Effizienz im Rahmen der BMW EfficientDynamics Maßnahmen sorgt bei allen Versionen des BMW 1er die

neue Regelung des Generators, die Kunden gegenüber als Brake Energy Regeneration (Bremsenergieerückgewinnung) bezeichnet wird. Diese intelligente Generatorregelung ermöglicht es, die Erzeugung von elektrischer Energie für das Bordnetz auf die Schub- und Bremsphasen des Motors zu konzentrieren. Dieses Energiemanagement hat zwei Vorteile: Zum einen bewirkt sie eine deutliche Verbrauchsreduzierung, zum anderen profitiert der Fahrer von der Abkoppelung des Generators in Lastphasen. Weil die Stromerzeugung im Zugbetrieb ausgesetzt wird, steht beim Beschleunigen mehr Antriebskraft zur Verfügung – neben der Wirtschaftlichkeit steigt damit auch der Fahrspaß.



Zwei völlig neue Vierzylindermotoren im Programm von BMW: Sowohl das 2,0 Liter große Dieseltriebwerk mit Ladeluftkühlung (linkes Bild) als auch der neue Benzin-direkteinspritzer gleichen Hubraums (rechtes Bild) überzeugen durch ihre Kombination aus Dynamik und Wirtschaftlichkeit.



# Neuer Schwung

Der aktuelle BMW 5er geht in die zweite Phase seines Lebenszyklus. Dafür ist er mit stärkeren und zugleich sparsameren Motoren, mehr Komfort und erweiterten Ausstattungsmöglichkeiten bestens gerüstet.

Die äußerlichen Modifikationen am neuen BMW 5er wurden dezent vorgenommen, verleihen dem E60 und E61 aber einen erkennbar frischeren Look und sorgen für eine Differenzierung vom bisherigen Modell. Die Scheinwerfereinheiten präsentieren sich jetzt in Klarglasoptik, transparente Lamellenverblendungen kaschieren die Blinkleuchten. Eine horizontale Zierleiste betont die breite Spur des Fahrzeugs. Eine zusätzliche Lichtkante für den Schweller lässt die Karosserie in der Seitenansicht noch gestreckter erscheinen. Am Heck unterstreichen horizontale Linien das kraftvolle Erscheinungsbild. Die Rückleuchten sind ebenfalls in Klarglasoptik gehalten und weisen nun LED-Blinkleuchten auf.

Hochwertige Materialien für die Oberflächen und ein neues Design erhöhen nochmals die Qualität des Innenraums und steigern nachhaltig das Wohlbefinden der Insassen. Das auffälligste Merkmal sind die zweifarbigen Türverkleidungen. Mit schwarzen Türbrüstungen und einem unteren Verkleidungselement in der jeweiligen Innenraumweltafarbe sowie mit den elegant geschwungenen Dekorleisten werden Optik und Materialauswahl der Armaturentafel aufgegriffen. Das sorgt für ein völlig neues Raumgefühl in der BMW 5er Reihe. Die Tasten für Fensterheber und Spiegelverstellung wurden in die Armauflage integriert, auch die Zuziehgriffe der Türen wurden ergonomisch optimiert.

Mit seiner funktionalen Form fügt sich der neue elektrische Gangwahlschalter für das Automatikgetriebe perfekt in das Inte-

rieur ein. Der neue Wahlschalter fährt nach jeder Betätigung in seine Ausgangsposition zurück. Die Steuerung des Getriebes wird nicht mechanisch, sondern über elektrische Signale vorgenommen.

Auch die Handhabung des Bediensystems iDrive wurde weiter optimiert: Neben der verbesserten Menüführung und einer verfeinerten Grafik sorgen vor allem die neuen Favoritentasten für mehr Bedienkomfort: Die acht frei belegbaren Tasten erlauben einen raschen Zugriff auf wichtige Funktionen. Mit einem einzigen Tastendruck können zum Beispiel ein gespeichertes Navigationsziel, eine häufig gewählte Telefonnummer oder ein bevorzugter Radiosender aufgerufen werden.

Zur Einführung der neuen BMW 5er Reihe stehen neun Motoren zur Wahl, die alle entweder komplett neu entwickelt oder umfassend überarbeitet wurden. Alle Motorvarianten überzeugen mit deutlich reduzierten Verbrauchswerten. Je nach Variante sind die Modelle der neuen BMW 5er Reihe mit unterschiedlichen Maßnahmen zur Verbrauchs- und Emissionsminderung ausgestattet. Dazu gehören die Brake Energy Regeneration (Bremsenergie-rückgewinnung), mit der die Erzeugung von Strom für das Bordnetz auf die Schub- und Bremsphasen konzentriert wird, eine Schaltpunktanzeige, die das verbrauchsgünstige Fahren bei den Handschaltgetriebe-Versionen unterstützt, sowie die aktive Steuerung von Brems- und Kühlluftklappen zur Verbesserung der Aero-

dynamik-Werte. Die bedarfsorientiert gesteuerte elektrische Kühlmittelpumpe beansprucht erheblich weniger Leistung als eine herkömmliche Pumpe und sorgt dafür, dass der Motor früher seine Betriebstemperatur erreicht. Mit der Varioserv-Lenkhilfepumpe werden durch eine druck- und volumenstromabhängige Verstellung die üblicherweise mit der Motordrehzahl steigenden Antriebsverluste vermieden. Auch die Klimaanlage läuft sparsamer: Bei Nichtbenutzung wird der Kompressor abgekoppelt.

An der Spitze der Motorenpalette stehen die beiden Achtzylinder-Triebwerke. Der von dem 4,8 Liter großen und 270 kW / 367 PS starken V8-Motor angetriebene BMW 550i beschleunigt in 5,2 (Limousine) beziehungsweise 5,3 Sekunden (Touring) von null auf 100 km/h. Seine Höchstgeschwindigkeit wird elektronisch auf 250 km/h limitiert.

Der im EU-Testzyklus ermittelte Durchschnittsverbrauch liegt bei nur 10,9 Litern (Limousine) respektive 11,2 Litern auf 100 Kilometer (Touring). In Verbindung mit dem Automatikgetriebe sinkt der Verbrauch sogar auf 10,3 Liter für die Limousine oder 10,7 Liter für den Touring.

Mit einer Leistung von 225 kW / 306 PS aus einem Hubraum von 4,0 Litern ermöglicht auch der Achtzylinder im BMW 540i ausgesprochen sportliche Fahrleistungen. Unterhalb der beiden V8-Varianten stehen drei Sechszylinder-Ottomotoren zur Verfügung: Im BMW 530i leistet das 3,0 Liter große Triebwerk 200 kW / 272 PS. Unter der Haube des BMW 525i erzeugt der 3,0 Liter-Reihensechszylinder 160 kW / 218 PS. Als drittes Sechszylinder-aggregat bringt es der 2,5-Liter-Motor im BMW 523i auf 140 kW / 190 PS. Damit hat auch diese Antriebsvariante im Vergleich zum Vorgänger um zehn Kilowatt und fünf Newtonmeter zugelegt. Der Durchschnittsverbrauch des 523i fällt mit 7,3 Liter (Limousine) beziehungsweise 7,7 Liter je 100 Kilometer (Touring) um rund zwölf Prozent geringer aus als bei den Vorgängermodellen.

Wichtigste Gemeinsamkeit der Sechszylinder ist die Benzin-Direkteinspritzung der zweiten Generation, die den Magerbetrieb in einem breiten Lastbereich und auch bei höheren Motordrehzahlen ermöglicht. Erreicht wird das durch neuartige Piezo-Injektoren, die zwischen den Ventilen angeordnet sind und den Kraftstoff in

unmittelbarer Nähe zur Zündkerze einspritzen. Diese Positionierung ist die Voraussetzung für das neue strahlgeführte Brennverfahren.

Mit beeindruckendem Schub und maximaler Effizienz treiben die Sechszylinder-Dieselmotoren die Modellvarianten BMW 535d, 530d und 525d an. Sie haben neben dem Hubraum von 3,0 Litern auch die Turboaufladung und die Common-Rail-Einspritzung der dritten Generation gemeinsam. Ein Partikelfilter der neuesten Generation und ein Oxidationskatalysator sind in einem gemeinsamen Gehäuse integriert.

An der Spitze der Diesel-5er steht die 210 kW / 286 PS starke Ausführung des Motors mit Variable Twin Turbo (VTT) im BMW 535d. Bereits bei 1750 Umdrehungen pro Minute erreicht er das maximale Drehmoment von 580 Newtonmetern. Der im EU-Testzyklus ermittelte Durchschnittsverbrauch beträgt nur noch 6,8 Liter (Limousine) beziehungsweise 7,0 Liter je 100 Kilometer (Touring), was einer Reduzierung um rund 15 Prozent gegenüber dem Vorgängermodell entspricht.

Auf 173 kW / 235 PS wurde die Leistung des neuen BMW 530d gesteigert. Bei dieser Variante des 3,0-Liter-Motors sorgt ein Aufladesystem mit variabler Turbinengeometrie (VTG) für eine kraftvolle und harmonische Leistungsentfaltung. Die dritte Variante im BMW 525d besitzt eine Leistung von 145 kW / 197 PS. Als Einstiegsversion steht für die neue BMW 5er Reihe der 120 kW / 163 PS starke Vierzylinder-Dieselmotor mit 2,0 Litern Hubraum, Common-Rail-Einspritzung und VTG-Turbolader zur Verfügung.

Für alle Modellvarianten der BMW 5er Reihe wird alternativ zum serienmäßigen Sechsgang-Schaltgetriebe als Sonderausstattung ein Sechsgang-Automatikgetriebe angeboten. Beim BMW 535d ist es serienmäßig an Bord. Eine weiterentwickelte Hydraulik, ein neuer Drehmomentwandler und eine leistungsfähigere Software sorgen für spontane Reaktionen auf jede Bewegung des Gaspedals und eine extrem schnelle Wahl der optimalen Fahrstufe. Die Reaktionszeiten konnten gegenüber bisherigen Automatik-Versionen um rund 40 Prozent reduziert werden. Auch das Zurückschalten um mehr als eine Fahrstufe nimmt dank der direkten Zielganganfindung keine zusätzliche Zeit in Anspruch.



Sanft, aber doch sichtbar: Mit leichten optischen Veränderungen warten sowohl die BMW 5er Limousine als auch der BMW 5er Touring auf. Dazu gehören beispielsweise die Rückleuchten in Klarglas-Optik und die LED-Blinker.

Als zusätzliche Alternative feiert in den Modellen BMW 550i, 530i, 535d und 530d das Sechsgang-Sportautomatikgetriebe seine Premiere. Es ermöglicht eine noch sportlichere Form der Gangwahl im manuellen Modus. Der Fahrer bestimmt die Fahrstufen sequenziell entweder mit dem Gangwahlhebel oder mit Schaltwippen am Lenkrad. Nach Betätigung der Sporttaste werden die Schaltbefehle noch spontaner umgesetzt. Außerdem wird die Gaspedalprogression angehoben, um eine gesteigerte Dynamik zu erreichen.

Serienmäßig ist die neue BMW 5er Reihe mit einer Geschwindigkeitsregelung mit Bremsfunktion ausgestattet. Im Gegensatz zur konventionellen Tempomat-Funktion kann das neue System die Geschwindigkeit nicht allein über das Schleppmoment des Motors, sondern zusätzlich auch per Bremseneinsatz verringern. Damit ist auch bei Bergabfahrt für konstantes Tempo gesorgt.

Noch umfassender wird der Fahrer von der Aktiven Geschwindigkeitsregelung mit Stop & Go-Funktion entlastet. Das innovative System, das erstmals in der neuen BMW 5er Reihe – bei Fahrzeugen mit Automatikgetriebe – verfügbar ist, umfasst eine automatische Abstandsregelung. Das System nutzt Radarsensoren der neuesten Generation mit einem vergrößerten Sichtfeld. Der Fahrer kann zwischen vier Abstandsstufen wählen. Wird der von ihm eingestellte Abstand zum vorausfahrenden Fahrzeug unterschritten, passt das System die Geschwindigkeit durch Eingriffe in die Antriebssteuerung und den Aufbau von Bremsdruck an die Verkehrsverhältnisse an – wenn es sein muss, bis zum Stillstand.

Nach einem mehr als drei Sekunden dauernden Zwischenstopp muss der Fahrer zum Wiederanfahren durch kurzes Gasgeben oder Betätigen der „Resume“-Taste den Befehl zur Beschleunigung des Fahrzeugs geben. Auch bei aktiviertem System kann der Fahrer das Tempo jederzeit mit Gasgeben oder Bremsen selbst beeinflussen.

Zur Unterstützung der Fahreraufmerksamkeit kommt in der BMW 5er Reihe zudem ein neu entwickeltes Assistenzsystem zum Einsatz, das dazu beiträgt, ein unbeabsichtigtes Verlassen der Fahrspur zu verhindern. Das System identifiziert Kursabweichungen und signalisiert diese dem Fahrer dezent aber spürbar im Lenkrad. Das System für die Spurverlassenswarnung besteht aus einer im Bereich des Innenspiegels an der Frontscheibe installierten Kamera, einem Steuergerät für den Datenabgleich und einen Signalgeber.

Damit ist der neue BMW 5er nicht nur der komfortabelste und wirtschaftlichste, sondern auch der sicherste BMW 5er aller Zeiten. Mit seinem breiten Angebot an Motoren und den umfangreichen Ausstattungsmöglichkeiten bleibt es weiterhin das attraktivste Angebot seiner Klasse.



Außen wie innen: Die Modellüberarbeitung bezieht sich nicht nur auf das Exterieur, sondern auch auf das Innenleben. Unter anderem wurde das Interieur noch hochwertiger, während gleichzeitig neue Assistenzsysteme Einzug in die BMW 5er Reihe hielten.

# Testen Sie Ihr Wissen!

Wie sicher ist Ihr theoretisches Wissen über die Technik in BMW Fahrzeugen? Testen Sie sich – die Auflösung finden Sie auf Seite 31.

Mehrfache Antworten sind möglich:

## 1. Welche Aussagen stimmen für die vollautomatische Anhängerkupplung im E60, E61?

- A. Im Vergleich zur Dauerbetätigung über die Taste ist beim automatischen Aus- und Einschwenken des Kugelkopfs die zulässige Stromaufnahme höher.
- B. Ein Reversieren ist nur beim vollautomatischen Aus- und Einschwenken möglich.
- C. Eine vom Anhängermodul generierte Check-Control-Meldung wird erst bei Motorstart in der Instrumentenkombination signalisiert.
- D. Im ausgeschwenkten Zustand der Anhängerkupplung wird der Gleichstrommotor in bestimmten Zeitabständen kurzzeitig in Richtung Endanschlag angesteuert.

## 2. Welche Aussagen zum Komfortzugangssystem im E70 sind richtig? Es besitzt ...

- A. ... eine Außenraumantenne in dem Stoßfänger hinten mittig.
- B. ... die Türaußengriffelektronik hinter der Griffschale.
- C. ... vier Türaußengriffelektroniken mit jeweils einer Antenne.
- D. ... einen Fernbedienungsempfänger im Innenspiegel.

## 3. Was sind die Vorteile eines Fernlichtassistenten?

- A. Der Fernlichtassistent unterstützt beim Ein- und Ausschalten des Fernlichts. Das Fernlicht kann aber auch manuell ein- und ausgeschaltet werden. Die Verantwortung für die korrekte Bedienung liegt bei dem Fahrer.
- B. Das Fernlicht wird mit dem Fernlichtassistenten häufiger eingeschaltet als manuell.
- C. Das Fernlicht wird mit dem Fernlichtassistenten weniger häufig eingeschaltet als manuell. Dadurch werden die Lampen geschont.

## 4. Welche Aussagen stimmen für xDrive im E70?

- A. Das VTG-Steuergerät hat zwei Steckverbindungen.
- B. Der Klassierungswiderstand entfällt.
- C. Die Gelenkwelle zum Vorderachsgetriebe ist angeflanscht.
- D. Bei getrennter Lamellenkupplung liegt das gesamte Antriebsmoment an der Hinterachse an.

## 5. Welche der folgenden Aussagen zum FlexRay im E70 sind richtig: FlexRay ...

- A. ... dient dem Datenaustausch zwischen dem VDM-Steuergerät und den Dämpfersatelliten.
- B. ... hat eine Datenübertragungsrate von 1 Mbit/s.
- C. ... hat den Vorteil einer garantierten Echtzeitübertragung von Nachrichten.
- D. ... ist eine redundante Datenleitung für die Diagnoseschnittstelle D-CAN (Diagnose-on-CAN).

## 6. Wo sind die FM-Antennen (FM 2 und FM 4) im E93 eingebaut?

- A. Hinter der Radhausabdeckung vorn links.
- B. In den Seitenverkleidungen hinten links und rechts.
- C. Unter der hinteren Stoßfängerverkleidung.
- D. In der Heckscheibe.

## 7. Welches Steuergerät ist für die Sonderausstattung 6FL „USB-Audio-Schnittstelle“ eingebaut und realisiert diese Funktion?

- A. Schnittstellenbox High (ULF-SBX-H).
- B. Telematic Control Unit (TCU).
- C. Car Communication Computer (CCC).

## 8. Welches Fahrzeug hat für die Telefonfunktion einen Antennensplitter?

- A. BMW 5er.
- B. BMW 3er.
- C. BMW 1er.
- D. BMW X5.

## 9. Wodurch ist die 3. Generation der Aktivlenkung zum Beispiel im E70 gekennzeichnet?

- A. Entfall Summenlenkwinkelsensor.
- B. Digitaler Motorlagesensor.
- C. Giermomentenkompensation als Funktion komplett im Steuergerät für die Aktivlenkung umgesetzt.
- D. Inbetriebnahme ausschließlich über Servicefunktion im BMW Diagnosesystem.

Wenn Sie Ihr technisches Wissen vertiefen wollen, schauen Sie doch im TIS (Technisches Informations-System) unter „SI Technik“ nach. Dort finden Sie weiterführende Informationen zu diesen und anderen Themen. Und so finden Sie die BMW Service Technik im TIS:

- Rufen Sie im BMW Diagnosesystem das Programm TIS auf.
- Wählen Sie unter „Dienste“ zuerst „Neuigkeiten“ und dann die SI Technik 00 99 99 (000) „Alle Veröffentlichungen – Neuigkeiten und Archiv“.
- Oder geben Sie nach der Auswahl „Dokument“ direkt die Nummer der gewünschten SI Technik links unten ein.

Übrigens: TIS kann auch auf jedem handelsüblichen PC geladen werden.

# Rückmeldung aus dem Feld

Die Meldelinie V ist eine wirksame Maßnahme zur Qualitätsverbesserung im Service und bei der Produktentwicklung.

Die Meldelinie V stellt sicher, dass alle auftretenden Probleme bei Kundenfahrzeugen systematisch erfasst, qualifiziert, bewertet und zur Bearbeitung in den übergeordneten Problemmanagementprozess (PMP) eingesteuert werden. Sogenannte Qualitätssensoren helfen bei der Identifikation von Fehlerthemen. Dazu werden Gewährleistungsabrechnungen, Pannenfälle, die technische Beratung, Ersatzteilbestellungen sowie Daten aus dem Diagnosesystem der Serviceorganisation beobachtet. Mit speziellen Tools werden kritische Fehlerthemen identifiziert, die bearbeitet und mit genaueren Informationen angereichert werden müssen, um die Fehlerquelle beseitigen zu können.

Um das möglichst schnell zu erreichen, setzt die Meldelinie V zusammen mit dem Händlernetz auf neu entwickelte Methoden wie das TeileClearing (Vorab-Freigabe von bestimmten Gewährleistungs-Tauschteilen durch TC-Verantwortlichen) oder die Gewährleistungskostenrückfrage beim Händler. Gezielte Fragen zu Gewährleistungsfällen verschaffen dem zuständigen Lösungsverantwortlichen, der mit der Beseitigung der Fehlerquelle beauftragt ist, ein besseres Verständnis für die Kundenprobleme. Dieses Verfahren wird derzeit in Deutschland, Österreich, England, USA, Japan und Südafrika erfolgreich eingesetzt.

Eine weitere Möglichkeit, Fehler zu identifizieren, besteht darin, den Teileverkauf zu beobachten und bei häufiger Bestellung bestimmter Komponenten den Händler anzusprechen. Damit schafft die Meldelinie V für den Lösungsverantwortlichen die Möglichkeit, sich direkt in den Reparaturprozess einzuklinken und von der reinen Informationsbeschaffung bis hin zum direkten Zugang zum Fahrzeug alle Facetten der Fehleranalyse auszu-schöpfen. Diese Qualitäts-Hotline ist derzeit in Deutschland aktiv.

Mit den Qualitäts-Info-Centern geht die BMW Group darüber hinaus aktiv auf die Handelsorganisation zu. BMW schickt ausgewählte Mitarbeiter auf Dauer zu etwa 15 repräsentativen Servicebetrieben weltweit. Sie unterstützen einerseits mit Expertenwissen, andererseits dokumentieren sie die Wirksamkeit der Servicemaßnahmen in der Praxis. So können Auffälligkeiten oder neue Entwicklungen rasch an die zentralen Stellen gemeldet werden. Durch Qualitätsinformationen werden die Händler bereits vorab über mögliche Schadensbilder informiert und können bei Bedarf auf speziell geschultes Servicepersonal zurückgreifen.

Die Bilanz der Meldelinie V kann sich sehen lassen: Insgesamt werden durch sie pro Jahr rund 28000 Gewährleistungskostenrückfragen und 20000 Teilebestellungen bearbeitet.

Daraus werden jährlich fast 5000 qualifizierte Produkt-Qualitäts-Management-Meldungen erstellt und in den Problemmanagementprozess eingesteuert. Damit leistet die Meldelinie V einen wichtigen Beitrag, um die hohen Qualitätsziele der BMW Group zu erreichen.



# BMW 1er und BMW 5er im Service Einsatz

Die Flotte der BMW Service Mobile wird stetig aktualisiert. Je nach Marktbedürfnissen stehen jetzt auch der BMW 1er und der BMW 5er Touring zur Verfügung.

Seit 1985 werden immer wieder neue Service Mobile auf Basis der aktuellen BMW Baureihen entwickelt. Weltweit sind derzeit mehr als 650 Service Mobile im Einsatz. Damit demonstriert BMW technische Kompetenz und engagiert sich in großem Maße für die Mobilität der Kunden. Die BMW Service Mobile führen die wichtigsten Werkzeuge und Teile ständig mit sich und sorgen dadurch für eine schnelle, professionelle Pannenhilfe vor Ort.

Damit den Märkten das richtige Fahrzeug für den jeweiligen Einsatzzweck zur Verfügung steht, hat der Mobile Service zusätzlich zum aktuell verfügbaren BMW X3 zwei neue Service Mobil-Varianten auf Basis des BMW 1er und des BMW 5er Touring vorgestellt. Der BMW 3er Touring befindet sich derzeit noch in der Entwicklung. Ob auch der neue BMW X5 als Service Mobil angeboten wird, hängt von der Nachfrage der Märkte ab.

Für die Basisfahrzeuge sind zahlreiche Motor- und Getriebevarianten möglich, da zum Beispiel in vielen Ländern Dieselmotoren nicht verwendet werden. Während das BMW 1er Service Mobil ausschließlich als Zweisitzer verfügbar ist, kann der BMW 5er Touring und in Zukunft auch der BMW 3er Touring sowohl als Zweisitzer oder mit kompletter hinterer Sitzreihe ausgeliefert werden. Ein Service Mobil mit nur zwei Sitzen kann mehr Ausrüstung für die Pannenhilfe mitführen. In zahlreichen Ländern werden die hinteren Sitzplätze jedoch für die Beförderung von Kunden genutzt. Der BMW X3 ist als Allrounder durch seine Wendigkeit und den Allradantrieb sehr vielseitig einsetzbar. Er verfügt immer über eine hintere Sitzreihe.

Die technische Ausstattung besteht in der Regel aus einer Fremdstartereinrichtung, Stauraum für Starterbatterien, Rangierwagenheber, Kanister und einer Aufnahme für eine Rundumkenn-

leuchte. Die Werkzeugschränke bieten die Möglichkeit, Werkzeuge, Ersatzteile und Diagnosetools sowie Absicherungsmittel sicher verstaut mitzuführen.

Ein wichtiges Kriterium ist die Sicherheit der Insassen, da sich durch das hohe Gewicht der Ausstattung und ihre Anordnung im Fahrzeug das Fahrverhalten ändert. Das erfordert eine spezielle Fahrwerksanpassung. Vor allem aber muss die Sicherung der Einbauten und der Ausrüstung bei einem Unfall gewährleistet werden. Daher werden alle Service Mobile in der Entwicklungsphase einem Crash-Test unterzogen, bevor sie für den Einsatz freigegeben werden.

Dank des modularen Konzepts der Inneneinrichtung ist es möglich, ein marktgerechtes Service Mobil individuell und zugleich kostengünstig zusammenzustellen. Die Lieferung kann als komplettes Service Mobil aber auch als Kit erfolgen. Eine Rückrüstung zum Serienfahrzeug ist einfach und ohne größere Kosten möglich.

Für weitere Informationen und Details zum Erwerb wenden Sie sich bitte an den zuständigen Aftersales-Ansprechpartner in Ihrem Markt.



Für alle Fälle:  
Zur Flotte des  
Mobilen Service  
gehören jetzt  
auch der  
BMW 1er und  
der BMW 5er.



# Neue Generation läuft an

Mit der weltweiten Auslieferung von ISIS startet eine neue Ära im BMW Service.

Auf dem Weg zu neuen Prozessen und Systemen im Service sind wichtige erste Schritte getan. So hat die weltweite Auslieferung des Integrated Service Information Servers (ISIS) begonnen. Rund 500 Systeme stehen bei den Handelsbetrieben vor Ort bereit. Damit sind der Elektronische Teilekatalog (ETK) und das Werkstattsystem Dokumentation als erstes Release der Integrated Service Technical Application (ISTA) über ISIS verfügbar.

Der neue Server ist die Basis der künftigen Prozesse und Systeme im Service. Sowohl die Software-Applikationen ISTA und Integrated Service Processes Application (ISPA) als auch die neue Generation der Diagnose- und Programmiersysteme, die ab der zweiten Jahreshälfte 2007 ausgeliefert werden, nutzen die neue Plattform.

## ISPA-Pilot in Frankreich abgeschlossen

Ein weiterer wichtiger Schritt ist der abgeschlossene Pilotbetrieb in Frankreich von ISPA. Der Testbetrieb des Systems bei drei Betrieben im Raum Paris brachte wichtige Erkenntnisse im Hinblick auf marktspezifische Anpassungen und technische Voraussetzungen wie Speicherkapazitäten und Netzwerkverbindungen.

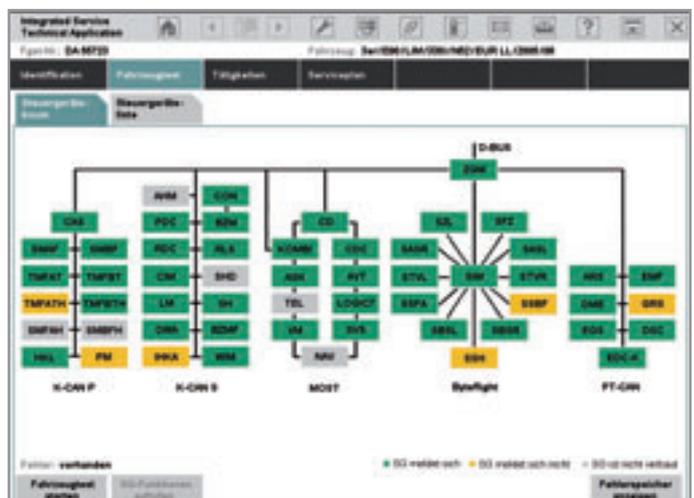
In ISPA werden Informationen aus bestehenden Systemen wie dem Service Annahme Modul (SAM), dem Aftersales Assistance Portal (ASAP), dem Produkt- und Maßnahmenmanagement (PuMA) oder dem Elektronischen Teilekatalog (ETK) integriert, was im französischen Markt sehr positiv aufgenommen wurde. „Mit ISPA werden wir unsere Position als Marktführer im Premium-Segment weiter ausbauen“, sagt der verantwortliche Rollout-Manager in Frankreich, Pascal Mitsch. Die Pilothändler seien stolz, den Test-Betrieb von ISPA als weltweit erste Autohäuser zu erleben und nutzen sämtliche Anwendungen im

Tagesgeschäft. „Mit ISPA sind wir gemeinsam auf dem richtigen Weg, die Zufriedenheit unserer Kunden weiter zu steigern“, betont Pascal Mitsch.

Auf Basis der gewonnenen Erkenntnisse und der daraus resultierenden Verbesserungen beginnt jetzt die Markteinführung von ISPA in Frankreich. Die internationale Einführung erfolgt in Abstimmung mit den Märkten.

## Auslieferung von ISID und ICOM beginnt

Der nächste große Schritt bei der Einführung der neuen Service



Steuergerätebaum: So wird im Rahmen eines Fahrzeugtests die Bordnetz-Topologie angezeigt.



Das neue Fahrzeug Interface ICOM ist modular aufgebaut: ICOM A für Fahrzeuge mit OBD-Zugang (1), ICOM B für Fahrzeuge mit MOST-Zugang (2) und ICOM C für Altbau-  
reihen mit Diagnosedose im Motorraum (3).

Prozesse ist die sukzessive Auslieferung der neuen Hardware-Generation für die Werkstatt. Sie beginnt ab der zweiten Jahreshälfte 2007 mit ersten Kontingenten des Integrated Service Information Display (ISID) und des Integrated Communication Optical Module (ICOM). Ab November 2007 folgen die Integrated Measurement Interface Box (IMIB) und der Integrated Service Access Point (ISAP).

Mit den neuen Hardware-Systemen können die Funktionen des zweiten ISTA Releases genutzt werden, das ab Herbst 2007 eingeführt wird: Diagnose und Messtechnik. Dann sind in ISTA alle technischen Informationen, Diagnosefunktionen und Messtechnikfunktionen in einer Applikation integriert.

Aus dem Technischen Informationssystem TIS und dem Diagnose Informationssystem DIS wurden die entsprechenden Daten in ISTA integriert und erweitert. Ein nahtloser Übergang zwischen technischer Dokumentation und Diagnosefunktionen ist durch die intuitiv bedienbare Navigation leicht möglich. Dabei werden Diagnoseabläufe künftig übersichtlich im geteilten Bildschirm angezeigt: Auf der linken Seite sind die einzelnen Schritte beschrieben, rechts erscheinen zahlreiche Zusatzinformationen.

Darüber hinaus werden die Ergebnisse des Steuergerätestests im Bordnetz-Topologie-Diagramm präsentiert, das die Beziehung zwischen Steuergerät und entsprechendem Bussystem übersichtlich darstellt. Von dort lassen sich die Funktionen zum Steuergerät direkt aufrufen.

Die Messtechnik mit den Geräten Digitalmultimeter, Oszilloskop und Stimuli wird mit neuer Oberfläche nahtlos in ISTA integriert. Bis zur Auslieferung der IMIB ist die manuelle Eingabe von Ersatzwerten möglich.

## Servicevertrag bis Mitte 2007

Mit der Einführung der neuen Prozesse und Systeme im Service werden bestehende Geräte in der Werkstatt schrittweise abgelöst, darunter auch der DISplus. Der Servicevertrag konnte zwar noch einmal um ein halbes Jahr bis zum 30. Juni 2007 verlängert werden, aber Ersatzteile sind fast nicht mehr verfügbar. Sie müssen teilweise einzeln repariert werden, was mit sehr hohen Kosten verbunden ist.

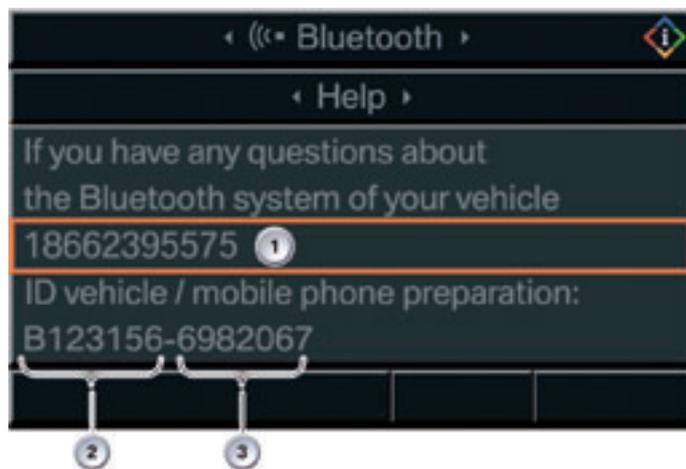
Der Preis für den Servicevertrag kann bei 360 Euro pro Gerät stabil gehalten werden. Um den steigenden Kosten dennoch Rechnung zu tragen, müssen die Preise für Reparaturen,

die nicht durch den bestehenden Servicevertrag abgedeckt sind, um 20 Prozent erhöht werden. Nur so ist gewährleistet, dass alle Handelsbetriebe weltweit mit Ersatzteilen versorgt werden und den DISplus bis zum Ende des Supportvertrags für Diagnose und Messtechnik einsetzen können.

# Einfacher Kompatibilitäts-Check

Die Kompatibilität des Mobiltelefons mit einem Fahrzeug der Baureihen E6x, E8x, E9x, E65, E70 und R56 kann seit der Einführung des Pairing-Assistenten im März 2007 einfach und ohne Diagnosewerkzeuge überprüft werden. Eine Beratung des Kunden ist damit auch telefonisch möglich. Unter der Internetadresse [www.bmw.com/bluetooth](http://www.bmw.com/bluetooth) stehen länderspezifische Kompatibilitätslisten zur Verfügung. Parallel dazu sind diese Listen weiterhin über das Produkt- und Maßnahmen-Management PuMA verfügbar. Für jedes Fahrzeug sind die freigegebenen Mobiltelefone sowie eindeutige Teilenummern für die jeweiligen Telefonsteuergeräte enthalten, die dem Softwarestand des Fahrzeugs entsprechen.

Um diese Informationen optimal nutzen zu können, sollte der Service Berater bei einer Beanstandung zunächst das „Hilfenfenster“ im Bluetooth-Menü des Fahrzeugs aufrufen und die Teilenummer notieren. Anschließend kann er die Kompatibilität von Fahrzeug und Mobiltelefon mit Hilfe der entsprechenden Matrix überprüfen. Eine weitere Untersuchung in der Werkstatt ist nur dann erforderlich, wenn das Mobiltelefon in der Kompatibilitätsmatrix freigegeben ist und trotzdem Beanstandungen auftreten, die dort nicht als Produkteigenschaft beschrieben sind.



1: BMW Kundenbetreuung (marktspezifische Telefonnummer)

2: Letzte sieben Stellen der Fahrgestellnummer

3: Teilenummer des Telefonsteuergeräts

Die Anzeige der Teilenummer im „Hilfenfenster“ ist seit März 2007 für die Ausstattungen M-ASK (Multi-Audiosystem-Kontroller) / CHAMP (Multimedia-Plattform) und Radio Professional vorgesehen. Für den CCC (Car Communication Computer) steht diese Funktion noch nicht zur Verfügung.

Die Anzeige der Teilenummer im „Hilfenfenster“ ist seit März 2007 für die Ausstattungen M-ASK (Multi-Audiosystem-Kontroller) / CHAMP (Multimedia-Plattform) und Radio Professional vorgesehen. Für den CCC (Car Communication Computer) steht diese Funktion noch nicht zur Verfügung.

# Checkliste bei Beanstandungen

Die Auto Start Stop Funktion – im Zusammenhang mit Diagnoseumfängen und Trainingsdokumenten wird dafür auch die Bezeichnung MSA (Motor-Start-Stopp-Automatik) verwendet – ist eine bedeutende Neuerung für die Kunden und auch für die Werkstätten. Dass sich der Motor bei einem Ampelstopp selbstständig abschaltet, ist bisher ungewohnt. Dazu kommt, dass der automatische Motorstopp und Motorstart von einer Reihe von Rahmenbedingungen abhängig ist. Situations- und bedarfsgerecht stellt sich der Motor in manchen Fällen nicht ab, obwohl der Kunde dies erwartet.

Wenn dem Kunden die grundsätzliche Funktionsweise der Auto Start Stop Funktion nicht klar ist, sollte der Service Berater sie anhand der Betriebsanleitung oder des speziellen Spiegelhängers erklären. Um Kundenbeanstandungen bezüglich der Auto Start Stop Funktion im Vorfeld aufzuklären oder wichtige Informationen für weitere Werkstattprozesse zu gewinnen, wurde eine Checkliste entwickelt.

Detaillierte Informationen zur Auto Start Stop Funktion können in folgenden Dokumenten gefunden werden:

- Funktionsbeschreibung ab DIS-DVD 49.0 unter Funktionsauswahl > Gesamtfahrzeug > Antrieb > Motor Elektronik oder Diesel Elektronik > Motor-Start-Stop-Automatik
- Service Information Nr. 610107335.
- Aftersales Training Produktinformation „Motor-Start-Stop-Automatik“

# Übergabedurchsicht vereinfacht

Die bei allen Neufahrzeugen fällige Übergabedurchsicht wird bislang in vier verschiedenen Medien dokumentiert und publiziert: Im Servicehandbuch, in den Kaufmännischen Service Daten (KSD), im Technischen Informationssystem (TIS) und im Service Annahme Modul (SAM). Nun wird die Dokumentation vereinfacht und vereinheitlicht: Ab März 2007 entfallen bei allen Fahrzeugen die „Umfänge Übergabedurchsicht / Bedarfsorientierter Service“ unter dem KSD-Punkt Wartung. Im nächsten Jahr wird auch der entsprechende Eintrag im Servicehandbuch entfallen. Damit werden einheitliche Informationen im TIS und SAM fahrzeugspezifisch sichergestellt.

Beachten Sie bitte auch die Infos in Servolution und TIS.



Ja Nein

**Kunde: Motor stellte sich wiederholt nicht ab, obwohl ein Motorstopp erwartet wurde.**

Generelle Voraussetzungen für Motorstopp im Dialog mit Kunden prüfen:

- Fahrer angegurtert
- Fahrzeug im Stillstand (Geschw. < 3 km/h)
- Schaltgetriebe in Stellung Neutral, Kupplungspedal nicht getreten
- Motor betriebswarm
- Fahrzeug vor Stopp nicht rückwärts gefahren
- Auto Start Stop nicht ausgeschaltet (Taster nicht gedrückt, LED aus)
- Außentemperatur > 3°C und bei aktivierter Klimaanlage < 30°C
- Batterieladezustand in Ordnung (keine lange Standzeit oder ausgeprägter Kurzstreckenbetrieb)
- Batteriequalitätszustand in Ordnung (d. h.: keine externe Batterieladung, keine Zusatzgeräte an Batteriepolen angeschlossen)

- Falls alle Kriterien mit ja beantwortet: Diagnose durchführen (Nullgangsensor, Fehlerbildauswahl „Geringe MSA-Verfügbarkeit (nicht nachvollziehbar“).
- Falls mindestens ein Kriterium nein: System funktioniert ordnungsgemäß.

Ja Nein

**Kunde: Der Motor startet bei Kupplungsbetätigung nicht.**

- Fahrergurt während der Stopp-Phase geöffnet

- Falls mit nein beantwortet: Diagnose durchführen (Fehlerbildauswahl „Kein MSA-Start während Fahrbetrieb möglich“).
- Falls ja: System funktioniert ordnungsgemäß.

Ja Nein

**Kunde: Der Motor stellt sich manchmal nicht ab, obwohl ein Motorstopp erwartet wurde.**

Überprüfen, ob die Automatikfunktion den Motorstopp aus Sicherheits- oder Komfortgründen verhinderte und Automatikfunktionen erläutern:

- Klimaanlage ein und Innenraum in Abkühlphase (z.B. bei Fahrtantritt oder vorherigem Motorstopp)
- Beginnender Beschlag der Frontscheibe bei Klimaautomatik
- Lenkbewegungen bei Fahrzeugstillstand
- Stop-and-go-Verkehr: Das Fahrzeug ist seit vorherigem Motorstopp mit Geschw. < 5 km/h gefahren worden

- Falls alle Kriterien mit nein beantwortet: Diagnose durchführen (Fehlerbildauswahl „Geringe MSA-Verfügbarkeit (nicht nachvollziehbar“).
- Falls mindestens ein Kriterium ja: System funktioniert ordnungsgemäß.

Hinweis: Während eines Spülvorganges des Aktivkohlefilters stellt der Motor nicht ab (nur Benzinmotor).

Ja Nein

**Kunde: Der Motor startet selbsttätig, ohne dass ein Start erwartet wurde.**

Überprüfen, ob die Automatikfunktion den Motor aus Sicherheits- oder Komfortgründen startete und Automatikfunktionen erläutern

- Aufheizender Innenraum bei eingeschalteter Klimaanlage
- Beginnender Scheibenbeschlag bei eingeschalteter Klimaautomatik
- Fahrzeug rollte an (Geschw. > 5 km/h)
- Niedriger Bremsunterdruck durch mehrfache Betätigung der Bremse
- Batterieladezustand durch lange Motorstoppphase zu gering

- Falls alle Kriterien mit nein beantwortet: Diagnose durchführen (z. B. Fehlerbildauswahl „Auftreten von MSA-Starts bei leichter Bremsbetätigung“).
- Falls mindestens ein Kriterium ja: System funktioniert ordnungsgemäß.

# Diagnose der Auto Start Stop Funktion

Die Funktion Motor-Start-Stopp-Automatik MSA (die Verkaufsbezeichnung im Gespräch mit Kunden lautet Auto Start Stop Funktion) reduziert den Kraftstoffverbrauch durch automatisiertes Abschalten des Motors bei Fahrzeugstillstand. Der Neustart erfolgt ebenfalls automatisiert, sobald die entsprechenden Einschaltbedingungen vorliegen. Die MSA setzt im BMW 1er und BMW 3er in Verbindung mit Schaltgetriebe und Vierzylindermotoren ein. Die Diagnose für die Funktion MSA und die neuen dazugehörigen Bauteile ist ab der DIS-DVD 49.0 verfügbar. Unter „Funktionsauswahl > Gesamtfahrzeug > Antrieb > Motor Elektronik oder Diesel Elektronik > Motor-Start-Stopp-Automatik“ sind eine Funktionsbeschreibung zur MSA und folgende Testmodule zur Bauteilprüfung zu finden:

- Nullgangsensor
- Bremsunterdrucksensor
- Kupplungsschalter
- MSA-Taster
- Kontaktschalter MSA
- DC/DC-Wandler
- Powermanagement MSA

Mit der Servicefunktion „Lesen AV-Speicher“ kann die Historie der zuletzt gespeicherten Abschaltverhinderer (Umwelteinflüsse und Fahrzeugbedingungen, die einen Motor-Stopp verhindern) ausgelesen werden. Zusätzlich existieren die Servicefunktionen „Lernen/Schreiben“ und „Systemcheck MSA“. Die Servicefunktion „Systemcheck MSA“ kann über die Fehlerbildauswahl im DIS-Prüfplan aufgenommen werden:

- 120009 Kein MSA-Start während Fahrbetrieb möglich
- 120019 Auftreten von MSA-Starts bei leichter Bremsbetätigung
- 120020 Geringe MSA-Verfügbarkeit (nicht nachvollziehbar)

Beim Service ist zu beachten, dass durch Öffnen oder Schließen der Fahrertür die Klemme 15 automatisch über das Signal vom Türkontakt abgeschaltet wird. Durch anschließendes Drücken der START-STOP-Taste kann die Klemme 15 dauerhaft wieder eingeschaltet werden. Dieser Vorgang muss vor der Programmierung oder der Diagnose eines Fahrzeugs durchgeführt werden.

Grundsätzlich arbeitet die Auto Start Stop Funktion nur unter bestimmten Voraussetzungen (siehe Funktionsbeschreibung im BMW Diagnosesystem). Bei Kundenbeschwerden sind deshalb zunächst immer diese Voraussetzungen zu überprüfen. Dazu ist die Checkliste auf Seite 18 / 19 abzutrennen, zu vervielfältigen und bei der Service Beratung durch den Service Berater gemeinsam mit dem Kunden durchzuarbeiten.

Wichtig ist auch die Batterie: Aufgrund der höheren Belastung wird eine AGM-Batterie verbaut. Es muss immer eine solche Batterie eingebaut und im Fahrzeug mit der entsprechenden Servicefunktion registriert werden, damit die MSA einwandfrei funktioniert.

Weil bei einem Motorstopp übermäßiger Stromverbrauch vermieden werden muss, werden bei Klemme 15 EIN und Motor AUS vom Powermanagement alle größeren Verbraucher deaktiviert oder im Verbrauch reduziert. Die Anzeigen bleiben aktiv, auch die Ansteuerung über die Diagnose funktioniert weiterhin – außer bei der Sitzheizung: Die Bauteilansteuerung funktioniert nur, wenn die Sitzheizung vorher ausgeschaltet wurde (LED AUS am Schaltzentrum Mittelkonsole). Derzeit wird an einer Abstellmaßnahme gearbeitet.



START-STOP-Taste (MSA) in der Mittelkonsole: Sie spielt auch beim Service eine wichtige Rolle.

# Fehlersuche bei Motorproblemen

Bei bestimmten Fehlerbildern wird oft zu schnell mit umfangreichen Reparaturen am Motor begonnen und teure Komponenten werden getauscht, ohne vorab einfache Überprüfungen an benachbarten Systemen vorzunehmen. Das ist eine Erkenntnis aus dem Technischen Support. Hier einige Tipps, um unnötigen Aufwand zu vermeiden.

## Fehlerbild „Kühlmittel im Motoröl, Ölverschlammung“ sowie „Motoröl im Kühlsystem“

Bei Motoren mit Öl-Wasser-Wärme-Tauscher (ÖWWT) empfiehlt es sich, vor dem Zerlegen des Motors zunächst den ÖWWT mittels Werkstattmittel abzudrücken. Ist der ÖWWT undicht, muss er ersetzt und das Motorenöl abgelassen werden. Der Motor ist dann zunächst mit preisgünstigem Öl bis zur Minimum-Markierung des Ölpeilstabs zu befüllen und nach einer ausgedehnten Probefahrt zu spülen. Abschließend ist ein vollständiger Ölwechsel (inklusive Ersetzen des Filters) vorzunehmen.

## Fehlerbild „Betriebstemperatur wird nicht erreicht“

Bei Fahrzeugen mit Automatikgetriebe und Getriebeölkühler muss zur Fehlerdiagnose der Kühlkreislauf zum Getriebeölkühler unterbrochen werden. Bei einer anschließenden Probefahrt sollte die Motortemperatur ansteigen und die normale Betriebstemperatur erreichen. In diesem Fall ist der Getriebe-Ölkühler mit Thermostat zu ersetzen.

## Fehlerbild „Kühlmittelverlust und Weißrauch“

Vor dem Zerlegen des Motors muss zuerst der AGR-Kühler mit Werkstattmittel abgedrückt werden. Sollte er undicht sein, ist der AGR-Kühler einschließlich Thermostat zu ersetzen und danach das fehlende Kühlmittel zu ergänzen.

# Rückmeldung über Diagnosesystem

Die Rückmeldung über das BMW Diagnosesystem bietet eine sehr direkte und schnelle Möglichkeit der Kommunikation zwischen Autohaus und BMW Group. Diese Funktion ermöglicht es dem Mitarbeiter im Service, unmittelbar am GT1/DISplus einen Meldetext zu verfassen und diesen zusammen mit den FASTA-Daten zu übermitteln. Das trägt zur Optimierung der Diagnose bei.

Die Eingabemaske kann während einer Diagnosesitzung über den Menüpunkt „Dienste“ und anschließend „Rückmeldung“ aufgerufen werden. Im angezeigten Textfeld kann man mit Hilfe der Tastatur eine Rückmeldung eingeben. Diese Beschreibung wird am Ende der Diagnosesitzung automatisch mit den FASTA-Daten übertragen.

Für eine schnelle und erfolgreiche Bearbeitung müssen einige Punkte berücksichtigt werden:

1. Die aktuelle DIS-Version muss installiert sein.
2. Die Rückmeldung bezieht sich auf das am Tester angeschlossene Fahrzeug.
3. Angezeigte Informationen wie die Testmodulbezeichnung (zum Beispiel B1362\_D6AGS) oder mögliche Fehlernummern (wie zum Beispiel 800.11 <000300002> <0064070614>) sind angeben.
4. Die Beschreibung muss ausführlich und vollständig sein.

Die steigende Akzeptanz dieser Funktion spiegelt sich in der Anzahl der eingehenden Meldungen wider. Täglich erreichen die BMW Group durchschnittlich etwa zehn hilfreiche Rückmeldungen aus der ganzen Welt. Insgesamt gaben im Zeitraum Mai 2006 bis Januar 2007 Servicemitarbeiter von rund 250 Händlern mindestens eine Rückmeldung ab. Dieses Engagement mündete bisher in über 250 Maßnahmen für die bestehende Diagnose. Die weltweite Akzeptanz wird durch die fünf Händler sichtbar, die am stärksten zur Umsetzung von Maßnahmen beigetragen haben:

- 14% Autohaus J.B.Lell (D)
- 5% Brian Jessel BMW (CDN)
- 4% Autohaus Krauth (D)
- 3% Palm Beach Imports (USA)
- 3% Autohaus Schweitzer (D)

Ab der DIS-DVD 49.0 werden einzelne Maßnahmen, die auf Rückmeldungen zurückgehen, ausgewiesen. Das erfolgt innerhalb der News auf dem BMW Diagnosesystem. Die News werden beim Start der Diagnosesitzung in der linken Bildschirmhälfte angezeigt oder können während einer laufenden Diagnose durch die Menüpunkte „Dienste“ und anschließend „Neuigkeiten“ aufgerufen werden.

# Kontaktchancen nutzen

Mit Remindern bleibt das BMW Autohaus mit dem Kunden im regelmäßigen Kontakt und unterstützt so Kundenbindung und Geschäftserfolg.

Im Rahmen der CRM (Customer Relationship Management) Strategie der BMW Group wurde ein Minimum an elf CRM Maßnahmen definiert – die sog. „Basic Eleven“ (siehe Abbildung) –, die ein Mindestmaß an Kundenbindungsaktivitäten bezeichnen und vorwiegend von den nationalen Tochtergesellschaften veranlasst werden. Dabei handelt es sich um Aktivitäten, mit denen eine langfristige Kundenbindung erreicht werden soll. Eine dieser elf Maßnahmen sind Reminder-Briefe, mit denen der Kunde an wichtige Servicetermine außerhalb der normalen Regelwartung erinnert wird. Das können wiederkehrende saisonale Anlässe, wie ein Wechsel von Sommer- auf Winterreifen oder ein Klimaanlage-Check im Frühjahr sein, fällige TÜV-Termine oder eine mögliche Verlängerung von Vertragsleistungen wie dem Programm Service Inclusive.

Mit Hilfe von Remindern soll die Zahl der Kundenkontakte erhöht, die Werkstattauslastung verbessert und der Verkauf von Teilen, Zubehör und Accessoires unterstützt werden. Langfristig tragen Reminder entscheidend zur Kundenbindung bei. Sie geben dem Kunden das Gefühl, dass sich der BMW Partner um ihn und sein Fahrzeug kümmert. Für diesen Aspekt gibt es im englischen Sprachgebrauch den Begriff „Ease of Ownership“ – quasi die Sorgenfreiheit, einen BMW zu besitzen.

Umfragen haben gezeigt, dass die Kunden sehr daran interessiert sind, regelmäßig Reminder zu technischen und vertrag-

lichen Services zu erhalten. Die ideale Frequenz liegt bei vier Kontakten pro Jahr für Service-Reminder.

Die BMW Zentrale hat zu diesem Zweck Vorlagen für Reminder erstellt, die den Märkten zur Verfügung gestellt werden. Die verschiedenen Templates, die für gedruckte Kundenbriefe oder als E-Mail-Vorlage eingesetzt werden können, greifen die oben genannten gängigen Themen auf. Sie sind nach den BMW Corporate Identity Richtlinien gestaltet und enthalten Bildmaterial, mit dem das jeweilige Thema visualisiert wird. Die Märkte erhalten von der Zentrale eine internationale Master-DVD, die an die nationalen und regionalen Erfordernisse angepasst werden muss. Das BMW Autohaus kann die vorbereiteten Texte (als Word-Datei vorhanden) übernehmen und personalisieren. Mit der Unterschrift des Kundenberaters wird aus der Vorlage ein individuelles Anschreiben und wirksames Marketing-Tool.

1	<b>Test Drive Experience</b>
2	<b>Welcome Package</b>
3	<b>Reminder</b>
4	<b>Sorry Activity</b>
5	<b>Complaint Management</b>
6	<b>Unexpected Delight</b>
7	<b>Roadside Assistance</b>
8	<b>Repurchase Process</b>
9	<b>Information Hotline</b>
10	<b>Brand Magazine</b>
11	<b>Customer Contact Follow-up</b>



Basic Eleven: den Kontakt zu den Kunden suchen.

# Serienmäßig inklusive

Der BMW Service Inclusive wird in Zukunft noch stärker als wirksames Instrument im Wettbewerb eingesetzt: Es wurde beschlossen, demnächst alle BMW Neufahrzeuge serienmäßig mit diesem umfassenden Serviceangebot auszustatten. Damit kommen alle Kunden automatisch in den Genuss der Vorteile von BMW Service Inclusive – vor allem der maximalen Kostentransparenz und -kontrolle. Mit BMW Service Inclusive braucht sich der BMW Besitzer keine Gedanken mehr über unvorhergesehene Servicekosten machen, sondern kann sich entspannt zurücklehnen.

Zudem sorgt die integrierte Serviceleistung für einen optimalen Werterhalt des Fahrzeugs und für einen Vorteil beim Wiederverkauf. BMW Service Inclusive baut damit eine durchgehende

Werterhaltungskette bis zu nachfolgenden Besitzern auf. Für die Werkstätten ist sichergestellt, dass die Kunden mindestens für den Zeitraum des Servicepakets an den BMW Partner gebunden sind. Dadurch wird auch die Profitabilität des Händlerbetriebs langfristig unterstützt.

Die Einführung des serienmäßigen Angebots erfolgt in den Märkten sukzessive. Lokale Details können bei den Marktverantwortlichen erfragt werden.



## Professionelles Versiegelungs- und Pflegekonzept

Ein Beispiel für vorbildliche Vermarktung von BMW Fahrzeugpflege-Produkten liefert BMW UK Ltd. mit dem Angebot „BMW Seal & Protect“. Die britische BMW Tochtergesellschaft bietet den Kunden ein professionelles Pflegesystem an, bei dem eine Fahrzeugversiegelung im BMW Autohaus durch ein praktisches Kit für den Kunden ergänzt wird. Die Pflegeprodukte sind in einer modischen Umhängetasche untergebracht. Vier Produkte bilden das sogenannte Dealer Kit. Diese Produkte (Lackversiegelung mit Nanotechnologie, dazu passende Poliertücher, Imprägniermittel für Polster und Teppiche, Scheibenreiniger-Konzentrat ohne Frostschutz) sind für die professionelle Anwendung durch das BMW Autohaus vorgesehen. Sie sind separat verpackt und werden der Tasche entnommen.

Der Kunde erhält die hochwertige Tasche mit weiteren Produkten für die eigene Anwendung. Das Customer Kit ent-

hält neben einem Autoshampoo, einem Felgenreiniger-Gel, einem Reifenglanz-Spray und einem Pflegemittel für Kunststoffteile im Exterieurbereich auch eine Kunststoff-Pflegeemulsion für den Innenraum sowie eine weitere 50-ml-Einheit des Scheibenreiniger-Konzentrats, das auch im Dealer Kit enthalten ist. Dazu sind in der Tasche verschiedene Schwämme und Bürsten untergebracht, so dass der Kunde komplett ausgerüstet ist, um sein Fahrzeug umfassend zu pflegen.

„BMW Seal & Protect“ wurde sehr erfolgreich im Markt platziert. BMW UK erwartet ein Verkaufsvolumen von 10000 Sets pro Jahr.

# Expresslinks im ASAP

Eine Möglichkeit, mit der man schneller auf bevorzugte Funktionen und Dokumente im ASAP zugreifen kann, bieten die Expresslinks. Die Expresslinks werden im Portalmenü angezeigt. Der Nutzer kann bis zu sechs Expresslinks anlegen. Um eine Funktion oder ein Dokument als Expresslink anzulegen, gehen Sie folgendermaßen vor:

Zuerst öffnen Sie die Expresslink-Verwaltung im Portalmenü. Es wird ein Fenster geöffnet, in dem Sie ihre bevorzugten Funktionen und Dokumente als Expresslink definieren können. Im ersten Schritt wählen Sie aus dem oberen Auswahlfenster ein Thema / eine Applikation aus. Daraufhin füllt sich das untere Auswahlfenster mit den Funktionen und Dokumenten des ausgewählten Themas.

Wählen Sie nun aus dem unteren Auswahlfenster die Funktion oder das Dokument für den Expresslink aus (zum Beispiel „Suche“). Danach geben Sie im Feld „Linkname“ einen Text ein, der später als Expresslink im Portalmenü angezeigt werden soll. Wenn Sie nun auf „Einfügen“ klicken, wird die Funktion / das Dokument mit dem Linknamen an die nächste freie Position in die Expresslink-Liste eingetragen.

Sie können die Funktion / das Dokument auch auf eine andere Position legen. Dazu müssen Sie, bevor Sie auf „Einfügen“ gehen, in der Expresslink-Liste eine Position auswählen. Durch Klick auf „Speichern“ wird der Expresslink im Portalmenü angezeigt und kann dort verwendet werden. Das Bearbeitungsfenster bleibt geöffnet, so dass Sie weitere Expresslinks anlegen können. Sie beenden die Expresslink-Verwaltung, indem Sie auf „Schließen“ klicken.

Um einen Expresslink zu löschen, müssen Sie in der Expresslink-Liste den Eintrag, den Sie löschen möchten, auswählen und dann auf „Entfernen“ klicken. Die gelöschte Position bleibt nun frei und wird auch im Portalmenü freigelassen.

Um die Reihenfolge der Expresslinks zu ändern, müssen Sie den Eintrag, den Sie verschieben wollen, zuerst löschen. Dann können Sie ihn an einer anderen Position wieder neu definieren. Das Überschreiben vorhandener Einträge ist ebenfalls möglich.



**Erster Vorgeschmack: Integrated Parts Accessoires Configurator wird in allen Sprachen des ETK erhältlich sein.**

## ETK – jetzt auch für Zubehör

Der elektronische Teilekatalog (ETK) wird 2007 um eine entscheidende Funktion erweitert: das Zubehörverkaufstool, das die Bezeichnung Integrated Parts Accessoires Configurator trägt. Mit dieser Erweiterung folgt MINI dem aus dem Handel kommenden Wunsch nach einem leicht nutzbaren, präzisen und schnellen Software-Werkzeug zur Suche, Beschreibung und Berechnung von Zubehörprodukten.

Der Integrated Parts Accessoires Configurator erlaubt nun eine Gesamtbetrachtung der benötigten Teile und Arbeitszeiten in der Suche, Beschreibung und bei der Preisberechnung von Zubehörprodukten.

Doch der Integrated Parts Accessoires Configurator bietet darüber hinaus noch mehr Möglichkeiten: Er unterstützt die Mitarbeiter auch im Rahmen des Gebrauchtwagenverkaufs und der Serviceberatung. Das neue Tool sorgt im Zusammenspiel mit dem ETK und dem Händlersystem für eine wertvolle Zeitersparnis.

Der Konfigurator wird ab Oktober 2007 verfügbar sein. Die Händler erhalten ihn automatisch mit den laufenden ETK-DVDs und müssen keine besondere Hardware oder Arbeitsplätze dafür einrichten. Die Applikation kann auch ohne ETK-Vorkenntnisse aufgerufen und genutzt werden. Ergänzend werden aber auch gezielte Schulungen angeboten. Umfangreiche Hilfen innerhalb der Anwendung unterstützen zudem den Anwender im Umgang mit dem Programm.

Im ASAP kann man die Entwicklung des Integrated Parts Accessoires Configurator unter der Rubrik ETK / Integrated Parts Accessoires Configurator mitverfolgen. Dort gibt es auch Informationen über das Schulungskonzept.

# Schalldämpfer ist nicht gleich Schalldämpfer

Original BMW Teile in Top-Qualität. Das zeigte sich wieder einmal bei einem Vergleich von Original BMW Schalldämpfern mit Wettbewerbsprodukten.

Verglichen wurden die Original BMW Schalldämpfer des E36 und E46 hinsichtlich Aufbau und Material mit vergleichbaren Ersatzteilen aus dem freien Handel\*. Um den inneren Aufbau beurteilen zu können, wurden alle Schalldämpfer aufgeschnitten. Am deutlichsten war der Unterschied zwischen dem Original BMW Teil des E36 und dem Wettbewerbsprodukt der Firma Walker.

Das Original BMW Teil ist aufwändig konstruiert und arbeitet nach dem Reflektionsprinzip, das heißt der Schalldruck wird durch Reflektion des Schalls innerhalb des Schalldämpfers abgebaut. Um die Stabilität des Schalldämpfers zu gewährleisten, sind vier Zwischenböden, die auch die Reflektionsrohre aufnehmen, eingeschweißt.

Das Wettbewerbsprodukt der Firma Walker unterscheidet sich deutlich durch den stark vereinfachten Aufbau. Hier handelt es sich um einen Schalldämpfer, der nach dem Absorptionsprinzip arbeitet. Der innere Aufbau besteht aus einem perforierten Rohr, das nur durch einen Zwischenboden in seiner Position stabilisiert wird. Der Schalldämpfer wird mit Steinwolle, die den Schall aufnehmen soll, gefüllt.

Aus den Unterschieden im Aufbau resultiert ein unterschiedliches Geräuschverhalten. Während der Original BMW Schalldämpfer über die Lebensdauer seinen BMW typischen Sound behält, nimmt das Geräusch des Wettbewerbsprodukts ständig zu. Das ist eine Auswirkung der sich verhärtenden Steinwolle und des Abbrands der Steinwolle im Bereich um das perforierte Rohr. Außerdem neigt die Steinwolle dazu, Wasser aufzunehmen und kann dadurch ebenfalls ihrer Aufgabe – den Schalldruck aufzunehmen – nicht mehr in vollem Umfang nachkommen.

Weiterhin ist der Original BMW Schalldämpfer optimal auf die BMW Motoren und die BMW Katalysatoranlage abgestimmt, was geringen Kraftstoffverbrauch und optimale Motorleistung gewährleistet. Die aufwändige Konstruktion beim Original BMW Teil setzt sich in den verwendeten Materialien fort. Der Innenaufbau besteht vollständig aus Edelstahl. Das zweischalige Gehäuse

ist innen aus Edelstahl gefertigt, außen aus aluplattiertem Stahlblech. Der Walker-Schalldämpfer besteht innen ebenfalls aus Edelstahl, jedoch ist das Gehäuse komplett aus aluplattiertem Stahlblech gefertigt.

Original BMW Schalldämpfer wurden seit 1994, beginnend mit der BMW 7er Reihe E38, auf Edelstahl umgestellt. Das erklärt die lange Lebensdauer der Original BMW Schalldämpfer, die rund acht Jahre beträgt. Für das Wettbewerbsprodukt wird eine Lebensdauer von etwa drei bis vier Jahren erwartet.

Weitere Abweichungen finden sich an der äußeren Verarbeitung des Wettbewerbsprodukts. So sind Eindrückungen, die die Freigängigkeit zum Unterboden und zu Achsteilen sicherstellen, nur am Original BMW Teil zu finden.

Der vollständige Produktvergleich mit allen Details kann im PIAS-Portal abgerufen werden.

\* Die Tests bestanden aus optischen Prüfungen und Bewertungen der Unterschiede und wurden bei der BMW AG in München durchgeführt.



Direkter Vergleich: Links der Schalldämpfer aus dem Programm der Original BMW Teile, rechts ein Produkt der Firma Walker.

## M&L-Artikel jetzt aus Zentrallager

Das Geschäftsfeld Merchandising und Lifestyle (M&L) nutzte bisher die weltweite Teilelogistik der BMW Group, die auf eine gute und vor allem schnelle Versorgung der Handelsorganisation mit Teilen für den Werkstattbedarf ausgerichtet ist. Dafür wurde ein dichtes Netz regionaler Distributionszentren (RDC) installiert, in dem auch die M&L-Sortimente gelagert wurden.

Die sehr kurzen Produktlebenszyklen und die verstreute Lagerung verhältnismäßig kleiner M&L-Mengen in den RDC führte allerdings dazu, dass die Verfügbarkeit in den RDC teilweise gering war und dass zeitgleich Produkte in einzelnen RDC überbevorratet waren, während sie in anderen RDC und dem Zentrallager bereits ausverkauft waren.

In der Regel handelt es sich bei M&L-Bestellungen um Nachschub für die Ausstellungsbereiche. Nur in fünf bis zehn Prozent der Fälle beruhen die Bestellungen auf Kundenaufträgen, wobei die Kunden durchaus eine Lieferzeit von zwei bis vier Tagen akzeptieren. Nachdem eine schnellere Verfügbarkeit von den Kunden nicht gefordert wird, ist eine dezentrale Lagerung der M&L-Bestände in den europäischen RDC nicht notwendig. Die erwarteten Lieferzeiten können auch mit einem Zentrallager gewährleistet werden.

Aus dieser neuen Strategie ergeben sich für die Kunden einige Vorteile. Sie können zunächst eine wesentlich bessere Verfügbarkeit erwarten. Zudem gibt es pro Markt eine einheitliche Lieferzeit über das gesamte Sortiment. Dem Kunden kann dementsprechend eine verlässliche Zusage gegeben werden, wann er sein Produkt abholen kann.

Die neue M&L-Logistik-Strategie wurde inzwischen in Deutschland, Österreich, Italien, Frankreich, der Schweiz, Großbritannien, Ungarn und Polen erfolgreich umgesetzt. In 2007 erfolgt die Einführung in Belgien, den Niederlanden und Luxemburg sowie voraussichtlich in weiteren Märkten. Auf Basis der positiven Erfahrungen hat auch der Geschäftsbereich Motorrad diese Strategie für die Motorrad-Fahrer-ausstattung übernommen. In Deutschland, Großbritannien, Frankreich und der Schweiz ist sie bereits eingeführt. Für 2007 sind die Märkte Belgien, Niederlande, Italien und Österreich geplant.

## Mehr Distributionskapazität

Um die weltweite Teileverfügbarkeit sicherzustellen, wurden im Laufe des Jahres 2006 wichtige Distributionszentren neu gebaut und zusätzlich zahlreiche Kapazitätserweiterungen und Optimierungen umgesetzt. In China wurde im Dezember 2006 das erste regionale Distributionszentrum in Peking in Betrieb genommen. In Südafrika startete bereits im August 2006 erfolgreich ein Pilotprojekt Dealer Metro Distribution Centre (DMDC) zur mehrfachen Tagbelieferung der Händler im Metrozentrum Kapstadt. Im Dezember 2006 wurde im indischen Mumbai ein erstes regionales Lager (Transshipment HUB) in Betrieb genommen. Es stellt die schnelle Teileverfügbarkeit für diese Region sicher.

Umzüge und Inbetriebnahmen neuer Distributionszentren wurden in Korea (Icheon), Griechenland (Athen) und Schweden (Malmö) durchgeführt. Im regionalen Distributionszentrum Krefeld wurde der Startschuss für die Kapazitätserweiterung in 2007 erteilt – der erste Baustein einer neuen Europastruktur.

## Werterhalt durch Korrosionsschutz

Jeder Neuwagen ist werkseitig durch verschiedene Maßnahmen gegen Korrosion geschützt. Um eine optimale Schutzwirkung zu gewährleisten, muss auch im Reparaturfall der Korrosionsschutz erneuert werden.

Im BMW ColorSystem Angebot sind ab April 2007 aufeinander abgestimmte Korrosionsschutzmaterialien enthalten. Verfügbar sind Hohlraumschutz-, Unterbodenschutz- und Nahtabdichtungsmaterialien. Die Wirksamkeit der Produkte wurde in jahrelanger Erprobung und in Laboruntersuchungen nachgewiesen. Getestet wurden unter anderem Abriebfestigkeit, Überlackierbarkeit und Lackverträglichkeit.

Die Produkte sind über den ETK bestellbar, die Teilenummern sind in der Bildtafel 83 13 830 409 sowie der Produktinformation im ASAP enthalten.



## Zubehör auf Mausklick

Der BMW Zubehör-Konfigurator ist ein interaktives Marketing-Tool, mit dem der Kunde auf dem Computerbildschirm Original BMW Zubehör an „seinem“ Fahrzeug virtuell verbauen kann. Mit der neuen Version 5.0 wurde der Konfigurator um die Baureihen E70 und E93 ergänzt. Er bietet drei verschiedene Außenansichten (schräg vorne, Seite, schräg hinten) und zwei Innenansichten (Armaturenbrett und 360°-Rundumsicht für alle Modelle ab E90).

Nach der Modellauswahl können Lack, Polster und Felgen gewählt werden. Zur Konfiguration steht eine große Zahl an Original BMW Zubehör-Produkten bereit. Das Angebot umfasst ausgewählte Produkte aus den Bereichen „Interieur“, „Exterieur“, „Kommunikation & Information“ sowie „Transport & Gepäck“. Das gewünschte Zubehör wird per Mausklick direkt am Fahrzeug angezeigt und kann im Anschluss gespeichert und ausgedruckt werden. Die CD-ROM des BMW Zubehör-Konfigulators wird in einer attraktiven Kartonstecktasche angeboten und ist ideal für Mailing-Aktionen, als Give-Away für Messen und Events oder zur visuellen Unterstützung des Verkaufsgesprächs geeignet.

Teilenummer: 01 29 0 430 477 (BMW Zubehör-Konfigurator 5.0)



## Vorbeugen ist besser

Der Zustand der Lackierung ist nicht nur für den optischen Eindruck eines Fahrzeugs entscheidend, sondern spielt auch für den Korrosionsschutz und den langfristigen Werterhalt eine wichtige Rolle. Deshalb empfiehlt es sich, Kratzern und Beschädigungen möglichst von Anfang an vorzubeugen. Solche Schäden zu vermeiden ist viel sinnvoller als sie hinterher auszubessern.

Im BMW Color System wird zu diesem Zweck eine transparente Lackschutzfolie aus Polyurethan angeboten. Sie ist für die Modelle E60, E61, E81, E87, E90, E91, E92, E70 als Stoßfängerschutz und Frontschutz erhältlich. Die Frontschutz-Folie

deckt die kritischen Bereiche an Fronthaube, Frontstoßfänger und Spiegelkappen ab und verhindert dadurch wirkungsvoll Schäden durch Steinschläge und Insekten. Die Lackschutzfolie für den hinteren Stoßfänger beugt Lackschäden vor, die vor allem beim Be- und Entladen des Kofferraums entstehen.

Die Folien werden jeweils als Do-It-Yourself-Kit angeboten und können vom Kunden selbst montiert werden. Im Teilesatz ist eine Montageanleitung enthalten. Die Teilenummern sind dem ETK zu entnehmen.

Zusätzlich gibt es im BMW Color System eine universelle Kantenschutzfolie aus dem selben Material, die Lackschäden an allen Kanten des Fahrzeugs verhindert. Sie schützt Türkanten und Heckklappenkanten vor unschönen Absplitterungen und erspart dem Kunden eine aufwändige Lackreparatur. Die Kantenschutzfolie (18 mm breit, 4,0 Meter lang) wird in einer hochwertigen Verpackungsdose aus Aluminium geliefert. Teilenummer: 51 91 0 410 829



Kommunikationsmittel zu diesem Thema stehen den Ländern ab ca. Mitte Mai 2007 zur Verfügung. Bitte wenden Sie sich diesbezüglich an Ihre Ansprechpartner im Markt.

# Schönes und Praktisches für den BMW 1er

Neue Carbon-Aufsatzteile für das Exterieur sorgen für einen dynamischen Racing-Look. Zur Verfügung stehen Außenspiegelkappen und ein Heckdiffusor für die M Heckschürze. Die Teile wurden im Windkanal getestet und können ohne großen Aufwand montiert werden (Einbauzeit für die Spiegelkappen etwa 0,5 Stunden, für den Heckdiffusor rund eine Stunde). Sie sind aus echtem Kohlefasermaterial gefertigt.

Für ein sportlicheres Auftreten sorgt auch die verkürzte Dachantenne, die für E81 und E87 lieferbar ist. Sie misst statt 44 Zentimeter nur 28 Zentimeter.

Der Innenraum des BMW 1er wird durch neue Produkte in hochglänzendem Schwarz aufgewertet. Für das BMW Sportlenkrad (mit oder ohne Multifunktion), den Schalthebel, den Automatikgetriebe-Wählhebel und den Handbremshebel sind attraktive Blenden in schwarz glänzender Lackausführung verfügbar, die exakt zur entsprechenden Innenausstattung passen. Die Teile sind einzeln erhältlich.

Ein praktischer Zubehörartikel für den Innenraum ist das Gepäcknetz, das im Beifahrer-Fußraum befestigt wird. Es wird mit vier Schrauben am Getriebetunnel montiert. Das Netz enthält zwei Fächer, von denen eines die mitgelieferte Schutzweste beherbergt.

Ein Gepäcknetz ist auch für den Kofferraum im Angebot. Es kann wahlweise vertikal an der Rücklehne oder horizontal unter der Hutablage montiert werden. Das Gepäcknetz bietet zwei große Fächer, in denen verschiedene Kleinteile verstaut werden können.

Um beim Be- und Entladen des Kofferraums den Stoßfänger nicht zu verkratzen, empfiehlt es sich, die Stoßfänger-Schutzdecke zu verwenden. Sie wird einfach aus dem Kofferraum gefaltet und über den Stoßfänger gelegt. Nach dem Gebrauch wird sie zurück in den Kofferraum gelegt und dient dort als Antirutschmatte.

Neu im Zubehör-Angebot für den BMW 1er ist auch ein AUX-Kabel zum Anschluss von externen Geräten an die Audioanlage. Das Kabel ist in zwei Ausführungen mit 0,5 oder 1,0 Meter Länge zu haben. Es passt nicht nur für den BMW 1er, sondern für alle Fahrzeuge mit AUX-Anschluss am Audiosystem.

#### Teilenummern:

51 16 0 414 216 (Außenspiegelkappen rechts),  
 51 16 0 414 217 (dito links), 51 12 0 413 901 (Heckdiffusor),  
 65 20 0 427 463 (kurze Antenne), 25 11 0 427 663 (Leder-Sportschaltnauf mit Dekorspange Diamantschwarz für Linkslenker),  
 25 11 0 427 664 (dito für Rechtslenker),  
 32 30 0 427 551 (Dekorblende Diamantschwarz für Sportlenkrad ohne MFL),  
 32 30 0 427 491 (dito mit MFL),  
 25 16 0 415 481 (Leder-Wählhebelgriff mit Dekorspange Diamantschwarz),  
 51 47 0 427 576 (Ablagennetz im Fußraum),  
 51 47 0 417 624 (Ablagennetz im Gepäckraum),  
 51 47 0 416 736 (Ladekanten-Schutzmatte),  
 61 12 0 427 842 (AUX-Kabel 0,5 m), 61 12 0 427 843 (AUX-Kabel 1,0 m)



Dynamischer Auftritt: Das Aerodynamikpaket macht E81 (links) und E87 noch ausdrucksstärker.

## BMW ORACLE Racing Collection 2007

Ebenfalls neu ist die BMW ORACLE Racing Collection 2007 sowie der dazugehörige Katalog. Design und Programm sind an das erfolgreiche Yachting-Team angelehnt.

**T-Shirt Yachting Reliance unisex:** Das hochfunktionelle T-Shirt ist weiß mit grauen seitlichen Einsätzen und großem „GGYC Challenger for America's Cup 07“ Druck auf dem Rücken. Es besteht aus atmungsaktivem, antibakteriellem Material.

**Rugby Yachting Mayflower Ladies:** Ein dunkelblaues Rugby Shirt mit weißen Streifen, bestickt mit BMW ORACLE Racing Logo, Henri Lloyd Logo und GGYC Logo.

**Flaggenset:** Das richtige Accessoire, um maritime Begeisterung auszudrücken. Das hochwertige, aufrollbare Set enthält die acht Nationalflaggen der Teammitglieder und eine Teamflagge. Größe: ca. 40 x 20 cm.



## BMW Sauber F1 Team Collection 2007

Seit 1. März ist auch der neue BMW Sauber F1 Katalog verfügbar. Er enthält die BMW Sauber F1 Team Collection mit zahlreichen Bekleidungsartikeln und anderen Produkten im Design des BMW Sauber Formel 1 Teams.

**Ladies Highlight Jacket:** Aufwändige Lederjacke in limitierter Auflage: weltweit nur 350 Exemplare erhältlich, weiß mit raffinierten Formeinsätzen an den Schultern, Team-Logo und laufender Limitierungsnummer im Kragen geprägt.

**Rucksack Replica: Rucksack im Teamdesign:** mit großem Hauptfach, kleiner Fronttasche. Hoher Tragekomfort durch verbesserte Luftzirkulation am Rücken, Maße (L x B x H) ca. 43 x 30 x 20 cm.

**PUMA Kart Cat F1 Baby:** Fashion-Sneaker in der Babyversion für die kleinsten Fans des Teams. Blaue, rutschfeste Sohle, Power- und Brake-Schriftzug.



## Neue Kataloge

Passend zur Frühjahrs-Saison ist es wieder so weit: Der neue BMW Lifestyle Gesamtkatalog, Miniaturenkatalog und der Bike Katalog sind verfügbar. Sie enthalten zahlreiche Produkte, die das Leben mit BMW schöner machen.



Das neue Cruise Bike Junior: eines der Highlights im Jahr 2007.

## BMW Golfsport Kollektion 2007

Im neuen Look und mit ganz neuen Produkten startet die BMW Golfsport Kollektion 2007: Unter anderem umfasst das Programm jetzt ein neues Golf Tragebag im typischen BMW Golfsport Design von OGIO sowie eine praktische Golf Duffel Bag. Die Produkte werden u. a. im neuen BMW Lifestyle Gesamtkatalog kommuniziert.



Bestandteil des Erfolgs von BMW in Slowenien: Ein starkes Aftersales-Team, das von Anton Levec geleitet wird.



Mit italienischem Einfluss: Das Seebad Piran ist der einzige Zugang Sloweniens zum Mittelmeer.

# Kleiner Markt mit großen Möglichkeiten

Das EU-Mitgliedsland Slowenien ist nicht besonders groß, doch es bietet ein solides Potenzial für den Erfolg der BMW Group.

Slowenien liegt eingebettet zwischen Alpen und Mittelmeer und besitzt eine große landschaftliche Vielfalt. Der kleine Staat mit seinen zwei Millionen Einwohnern ist im Nordosten alpenländisch geprägt, der Südwesten zeigt sich ganz mediterran. Die Nachbarn sind Italien, Österreich, Ungarn und Kroatien. Slowenien trat 1991 als erste Teilrepublik aus dem ehemaligen Jugoslawien aus und erkämpfte sich diese Unabhängigkeit erfolgreich im sogenannten Zehn-Tage-Krieg. Seit 1. Mai 2004 gehört Slowenien zur Europäischen Union, den Euro hat das Land als erstes der neuen Mitgliedsländer am 1. Januar 2007 eingeführt. Im Januar 2008 übernimmt Slowenien die EU-Präsidentschaft.

Die Kaufkraft der slowenischen Bürger nähert sich beharrlich dem europäischen Durchschnitt, und der Staat verzeichnet ein sehr hohes Wachstum des Bruttonationalprodukts: Noch vor wenigen Jahren betrug es nur 60 Prozent des EU-Durchschnitts, jetzt sind es bereits 76 Prozent. Die Euro-Einführung wirkt sich positiv auf die Wirtschaft aus: Dank höherer Investitionen – auch aus anderen EU-Ländern – werden neue Arbeitsplätze geschaffen,

die Zinssätze sinken, länderübergreifende Transaktionen werden einfacher und günstiger. All das regt Wirtschaftswachstum und Wettbewerbsfähigkeit an. Auch die Zahl der Urlauber, die das Land „auf der Sonnenseite der Alpen“ besuchen, nimmt stetig zu. Die berühmte Grotte in Postojna und die Städte Ljubljana, Piran und Bled sind die beliebtesten Touristenziele.

Das Bild auf den slowenischen Straßen wird zunehmend von Fahrzeugen der BMW Group geprägt. Im Moment verzeichnet BMW einen absoluten Anteil von 1,8 Prozent des slowenischen Automobilmarkts, im Premium-Segment beträgt er allerdings stolze 26 Prozent. Die Pläne für 2007 sehen eine weitere Steigerung auf mehr als 1000 verkaufte Fahrzeuge der Marken BMW und MINI vor.

Die Verantwortung für die Betreuung der BMW und MINI Automobile übernahm am 1. Januar 2007 das neue Team von BMW Group Slovenija unter der Führung von Miha Āzman. Das Team besteht aus zehn Mitarbeitern, vier davon in der Aftersales-Abteilung, die durch Anton Levec geleitet wird. Sie betreuen die sechs Händlerbetriebe, ein Verkaufs-



Treffpunkt von Klassik und Moderne: Die slowenische Hauptstadt Ljubljana steht stellvertretend für den Wandel des Landes.

(Foto: Government Communication Office, Kodia Photo & Graphis)



Aufstrebender Tourismus: Slowenien – im Bild der Bleder See – ist nicht erst seit dem EU-Beitritt ein beliebtes Urlaubsziel.

zentrum und sechs autorisierte Service-Partner.

Der 44-jährige Slowene Anton Levec ist seit über zwei Jahrzehnten eng mit BMW verbunden. Er wurde in Deutschland geboren, hat 35 Jahre dort gelebt, ist verheiratet und hat drei Kinder. Seine Laufbahn bei BMW begann er als Kfz-Elektriker, dann wurde er Werkstattmeister, Serviceberater und zum Schluss Serviceleiter. Er arbeitete in Stuttgart und später in München.

Seine jetzige Aufgabe fasst Anton Levec so zusammen: „Eine Kernaufgabe der Aftersales-Abteilung ist die qualitätsbewusste Weiterbildung der Mitarbeiter im Netz der BMW Group Slovenija.“ Er setzt hinzu: „Es ist uns klar, dass wir mit dem Erfolg nur dann rechnen können, wenn wir Mitarbeiter beschäftigen, die hoch motiviert und vorzüglich ausgebildet sind und die sich mit den Marken BMW und MINI identifizieren.“ Anton Levec ist sicher, dass die hochgesteckten Ziele durch eine gute

Unterstützung der Kundendienstorganisation zu erreichen sind: „Dadurch verbessert sich auch das, was uns am meisten am Herzen liegt: die Zufriedenheit unserer Kunden.“

## Quiz-Auflösung von Seite 13

### Nähere Informationen im TIS unter:

- |                   |                         |
|-------------------|-------------------------|
| 1. <b>B, C, D</b> | SI Technik 61 08 04 120 |
| 2. <b>A, C</b>    | SI Technik 66 04 04 093 |
| 3. <b>A, B</b>    | SI Technik 63 01 05 140 |
| 4. <b>A, D</b>    | SI Technik 27 01 03 048 |
| 5. <b>A, C</b>    | SI Technik 61 03 05 144 |

Seit Mitte 2006 (DIS-DVD 47.0) sind speziell ausgewählte Funktionsbeschreibungen direkt über das BMW Diagnose-

### Nähere Informationen im TIS unter:

- |                      |                         |
|----------------------|-------------------------|
| 6. <b>C</b>          | SI Technik 65 02 05 114 |
| 7. <b>A</b>          | SI Technik 84 03 03 045 |
| 8. <b>C</b>          | SI Technik 84 01 04 118 |
| 9. <b>A, B, C, D</b> | SI Technik 32 01 03 001 |

system aufrufbar. Über die Funktionsauswahl können die Dokumente angezeigt werden.



Höchstes Niveau auf jeder Ebene.  
**BMW Service.**

BMW Service setzt Standards. Zum Beispiel mit einem umfassenden Angebot an Programmen und Leistungen. Ihr BMW Service steht Ihnen rund um Ihren BMW mit vollem Einsatz zur Seite. Dafür sorgen bestens ausgebildete Service Berater und Techniker – ganz unabhängig davon, ob es sich um einen schnellen Ölservice oder einen umfassenden Fahrzeugcheck handelt. Und alles auf höchstem Niveau. Kommen Sie zu Ihrem BMW Service Partner oder informieren Sie sich unter [www.bmw.com](http://www.bmw.com). **BMW Service. Der einzige Service, der sich BMW nennen darf.**

**BMW Service**